servicenow

Öffentlicher Sektor von Yokohama

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.

servicenow

Inhaltsverzeichnis

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich....5

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich erkunden.... 7

Fokus und Zweck von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core und Kundenservice-Management (CSM)....10
[store-future: BEGIN review]
[End]

Playbooks.... 11

Portal für Behördendienstleistungen....12

Experience für Service Desk-Mitarbeiter....14

Now Assist....15

Service Bridge....19
[store-future: BEGIN review]
[End]

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich konfigurieren....22

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core....24

Performance Analytics und Reporting.... 63

Playbooks.... 63

Now Assist....118

Benennen Sie Elemente für die Verwendung im öffentlichen Sektor nach dem Upgrade um....138

Benennen Sie Portalelemente für den Business-Service-Standort für die Verwendung im öffentlichen Sektor nach dem Upgrade um....139

Ordnen Sie einem öffentlichen Service einen Behördenstandort zu....140

Servicedefinitionen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich....142

Prozesse und Daten für einen Public Service-Fall definieren....144

Anwendungsfälle....147
[store-future: BEGIN review]
[End]

Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installierte Eigenschaften 148

Integration von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich mit anderen Anwendungen.... 150

Außendienst-Management....151

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwenden....152

Über das Portal für Behördendienstleistungen....153

Mithilfe von Playbooks....177

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verwenden....246

Über das Standortserviceportal des Unternehmens (Behörde)....249

Virtual Agent verwenden....251

Mobile Agent verwenden.... 253

Verwenden von Now Assist....272

Analytics- und Reporting-Lösungen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich....280

Dashboard„Beteiligter Service“. 280

Dashboard „Leistungsübersicht über öffentliche Services“.... 284

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich-Referenz....288

Automatische Übersetzung

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

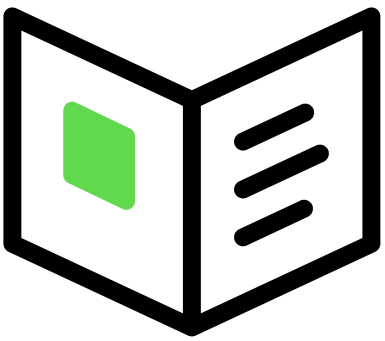
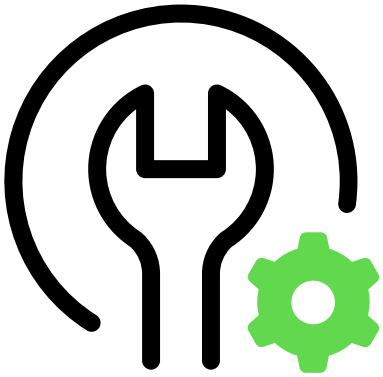
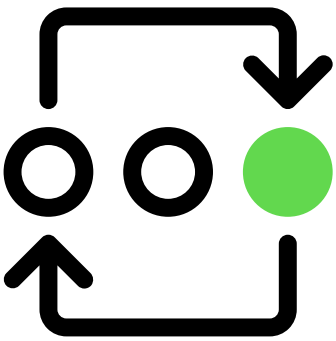
Datenmodell des öffentlichen Sektors....289
Kernrollenbeziehungen des öffentlichen Sektors....290
Servicekatalog für den öffentlichen Bereich....291
Formulare des öffentlichen Sektors....296
Glossar....319
[store-future: BEGIN review]
[End]

Automatische Übersetzung

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

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Erweitern Sie über die vorgefertigten Falltypen hinaus und nutzen Sie das Datenmodell für Behörden, um Ihre eigenen Workflows mit Low-Code-Tools zu erstellen. Erfüllen Sie öffentliche Serviceanfragen durchgängig mit vorgefertigten Playbooks. Stellen Sie eine personalisierte Experience bereit, um allgemeine Anfragen von Beteiligten mithilfe von Ressourcen wie dem Portal, dem Servicekatalog, Virtual Agent und Online-Communities zu bearbeiten. Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, um Bürger, Unternehmen und Behörden auf einer einzigen Plattform zu bedienen.

Untersuchen	Konfigurieren	integrieren
		
Erfahren Sie, wie Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Sie mit seinen wichtigsten Funktionen und Vorteilen unterstützen können.	Passen Sie die Implementierung von Public Sector Digital Services an Ihre spezifischen Anforderungen an.	Erweitern Sie die Fähigkeiten in Public Sector Digital Services durch die Integration mit anderen Anwendungen.

Automatische Übersetzung

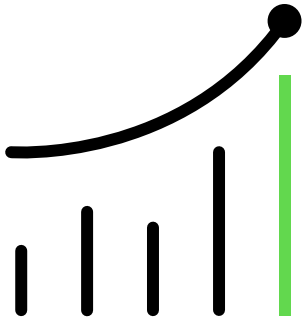
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Verwenden



Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter und Beteiligte digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwenden können, um öffentliche Serviceanfragen zu erstellen, weiterzuleiten und zu verwalten.

Analysieren



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

Referenz



Erhalten Sie zusätzliche Details zu Komponenten des öffentlichen Sektors wie Listen, Tabellen, Formularen, Regeln, Komponenten, Parametern, Rollen und Personas.

Automatisieren



Verwenden Sie Now Assist for PSDS, um die Produktivität und Effizienz der Anwender durch proaktive Experiences mit generativer KI zu verbessern.

Automatische Übersetzung

Zusätzliche Ressourcen:

- Weitere Informationen zu den Neuerungen und Änderungen finden Sie unter Public Sector Digital Services release notes.
- Arbeiten Sie mit einem Implementierungsspezialisten zusammen, um den Setup-Prozess zu optimieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Customer Success Center.

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

- Melden Sie sich für das Schulungsprogramm und die Zertifizierung „ServiceNow Public Sector – Grundlagen“ an, um mehr über die Kernfunktionalität und die releasespezifischen Funktionen zu erfahren.
- Besuchen Sie die Now Community , um Wissen auszutauschen und sich mit anderen zu vernetzen.
- Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für Ihre ServiceNow® -Implementierungen, Upgrades und vieles mehr finden Sie unter Now Create .

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich erkunden

Erfahren Sie mehr über die Funktionen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich von , um eine nahtlose Support-Experience für Beteiligte, Unternehmen, interne und externe Behörden zu schaffen.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Übersicht

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich – Übersicht

Vorteile

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich ermöglicht es Regierungsorganisationen und externen Behörden, Bürger und Stakeholder über eine einzige Plattform zu unterstützen. Erweitern Sie über den Pakettyp des Behördenfalles hinaus, und nutzen Sie das Datenmodell für Behörden, um Ihre eigenen Workflows mit Low-Code-Tools zu erstellen. Erfüllen Sie öffentliche Serviceanfragen durchgängig mit vorgefertigten Playbooks. Stellen Sie eine personalisierte Experience bereit, während Sie die Effizienz der Service Desk-Mitarbeiter steigern und Aktionen zur Bearbeitung allgemeiner Anfragen von Beteiligten mithilfe von Ressourcen wie dem Portal, dem Servicekatalog, Virtual Agent und Online-Communities fördern.

Stellen Sie eine Plattform für die Beteiligung von Bürgern bereit

Bedienen Sie die Öffentlichkeit außerhalb der Grenzen von Behörden und außerhalb ihrer Geschäftszeiten. Geben Sie Ihren Beteiligten die Möglichkeit, jederzeit, überall und von jedem Gerät aus eine Verbindung per E-Mail, Telefon, Chat, Social Media oder Mobilgerät herzustellen. Stellen Sie eine optimierte Plattform für die Öffentlichkeit bereit, um Behördendienstleistungen über unterstützte Services und Selfservice anzufordern. Die erweiterte Omni-Channel-Arbeitszuweisung weist öffentliche Servicefälle automatisch dem am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter zu, basierend auf Kapazität, Kompetenzen und Fallkontext.

Aufgaben im gesamten Unternehmen zuweisen

Leiten Sie Behördenmitarbeiter an, öffentliche Serviceanforderungen schnell und konsistent zu erfüllen, und überwachen Sie den Fortschritt anderer Service Desk-Mitarbeiter und Teams. Erstellen Sie einen einheitlichen Arbeits-Flow für alle Behörden und Behörden, um Zykluszeiten zu minimieren und die End-to-End-Automatisierung zu maximieren. Ermöglichen Sie die Servicebereitstellung von einer Behörde zur anderen, indem Sie den öffentlichen Sektor mit anderen Abteilungen wie Außendienst, Finanzwesen und Recht verbinden. Arbeiten Sie mithilfe des visuellen Taskboards, des Workflows und der Automatisierung mit anderen Behörden zusammen.

Ermöglichen Sie Einblicke mit Berichten und Dashboards

Identifizieren Sie Möglichkeiten zur Verbesserung der Falllösung, der Leistung von Service Desk-Mitarbeitern und der Service-Experience, und reagieren Sie auf Trends, die in Performance Analytics für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichgezeigt werden. Überwachen Sie die aktuelle und vorherige Leistung, um Bereiche mit Verbesserungspotenzial bei Produkten, Services und Prozessen zu identifizieren. Gewinnen Sie Einblicke, um Trends zu antizipieren, 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.

priorisieren und umsetzbare Verbesserungen voranzutreiben, z. B. die Automatisierung der am häufigsten wiederkehrenden Falllösungen.

Verwalten Sie das Fallvolumen mit Selfservice

Ermutigen Sie die Beteiligten, sich mit einem Selfservicekatalog, Communities, einer Knowledge Base und einem Portal selbst zu helfen. Erweitern Sie den Kundensupport für Bürger und Unternehmen, indem Sie Virtual Agentimplementieren, einen Chatbot, der im Portal für Behördendienstleistungen und in unterstützten Messaging-Anwendungen von Drittparteien wie Engagement Messenger ausgeführt wird. Endanwender des öffentlichen Sektors können Nicht-Notfallservices über eine vordefinierte, automatisierte Konversation anfordern, die ihnen beim Senden von Anforderungen hilft.

Schlüsselfunktionen

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich bietet wichtige Funktionen, mit denen Administratoren und Service Desk-Mitarbeiter die von Beteiligten und Unternehmen angeforderten Services und Support bereitstellen können.

Schlüsselfunktionen des öffentlichen Sektors

Funktion	Beschreibung	Rolle
Social Benefits Playbook	End-to-End-Playbook-Experience, die Servicemitarbeiter der Behörde durch den Prozess der Erstellung oder Wartung von Anwendungen für ein oder mehrere Sozialleistungsprogramme führt	Service Desk-Mitarbeiter
Playbook für Lizenzen und Berechtigungen	End-to-End-Playbook-Experience, die Servicemitarbeiter der Behörde durch den Prozess der Erstellung oder Wartung von Lizenz- und Erlaubnisanträgen führt	Service Desk-Mitarbeiter
Information Request Playbook	End-to-End-Playbook-Experience, die Behördenmitarbeiter durch den Prozess der Erstellung oder Bearbeitung von Anforderungen für öffentliche Datensätze und Informationen führt	Service Desk-Mitarbeiter
Playbook für Serviceanfragen	End-to-End-Playbook-Experience, die Servicemitarbeiter durch den Prozess der Erstellung oder Bearbeitung von Serviceanforderungen für Nicht-Notfälle führt	Service Desk-Mitarbeiter
Portal für Behördendienstleistungen	Ein dediziertes Portal für Beteiligte, Stakeholder und Beitragende (die im Namen von Beteiligten arbeiten), um öffentliche Services anzufordern, Fälle nachzuverfolgen, ihre Profile anzuzeigen und zu aktualisieren, Probleme zu melden, Behördendokumente anzufordern und vieles mehr.	Beteiligter

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

Schlüsselfunktionen des öffentlichen Sektors (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Rolle
	Geschäftsinhaber können auch ein Unternehmen registrieren, Kontakte verwalten und öffentliche Services, Genehmigungen oder Lizenzen anfordern.	
Portal für Behördenservices	Ein dediziertes Portal für Behörden, um interne und externe Behördenstandorte zu verwalten und Servicekatalogelemente zu bestimmten Behördenstandorten hinzuzufügen.	Service Desk-Mitarbeiter
Now Assist für DDöB	Verwenden Sie Now Assist für DDöB, um Fallinformationen zusammenzufassen und Lösungshinweise zu generieren. Versetzen Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter in die Lage, den Fallkontext zu verstehen, um Ihren Beteiligten Lösungen vorschlagen zu können.	Service Desk-Mitarbeiter
Performance Analytics für öffentliche Services	Leistungsindikatoren und Datenvisualisierungen zu Behördendienstleistungen, die Bürgern, Unternehmen und Behörden angeboten und von ihnen angefordert werden.	Manager
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich	Ein dedizierter, anpassbarer Arbeitsbereich für Regierungsbeamte und Mitarbeiter externer Behörden, um an Problemen zu arbeiten und Services für Bürger, Behörden und Unternehmen bereitzustellen. Service Desk-Mitarbeiter können ihre Fälle verwalten, Serviceanfragen überprüfen und sogar Anforderungen für andere initiieren.	Service Desk-Mitarbeiter
Personabasierte Rollen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich	Rollen für Stellenfunktionen des öffentlichen Sektors. Diese Rollen steuern den Zugriff auf Funktionen und Informationen des öffentlichen Sektors. Details finden Sie unter Personabasierte Rollen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.	Administrator
Servicedefinitionen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich	Ermöglicht Ihnen, der Liste der Services, die Ihre Behörde zur Lösung dieser Anforderung	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.

Schlüsselfunktionen des öffentlichen Sektors (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Rolle
	anbietet, einen öffentlichen Service, einen Informationsservice oder einen Lizenz- und Erlaubnisservice zuzuordnen.	
Virtual Agent	Unterstützt Anwender beim Abschließen oder Aktualisieren von Anforderungen für verschiedene öffentliche Services mitVirtual Agent, einem Chatbot, der im Portal für Behördendienstleistungen und in unterstützten Messaging-Anwendungen von Drittanbietern wie Engagement Messenger ausgeführt wird.	Service Desk-Mitarbeiter
Erweiterbares Datenmodell	Die Flexibilität der Plattform Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich bietet Ihnen ein Datenmodell, das Sie erweitern und entsprechend Ihren Anforderungen nutzen können.	Administrator
Erweiterbarer Servicekatalog	Arten der verfügbaren Services, z. B. Lizenzen, Erlaubnisse, Serviceanfragen und Leistungen. Vordefinierte Serviceanfrageoptionen, die Beteiligte und Unternehmen im Portal für Behördendienstleistungen auswählen können.	Administrator
Erweiterbarer Behördendienstleistungsfall	Der für Behördendienstleistungen zugeschnittene Basisfalltyp. Sie können diesen Falltyp erweitern, um andere Behördenfalltypen für verschiedene Behördendienstleistungen zu erstellen.	Administrator

[store-future: BEGIN review]

Fokus und Zweck von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core und Kundenservice-Management (CSM)

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core basiert auf Kundenservice-Management (CSM), konzentriert sich jedoch auf andere Themen. Während Kundenservice-Management (CSM) das Framework zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und zur Bearbeitung 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.

Anforderungen bietet, konzentriert sich Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core auf die Bearbeitung allgemeiner Anfragen von Beteiligten. Verwenden Sie dieses Thema, um die unterschiedlichen Rollen und Vorteile der Integration zu erkunden und zu erfahren, wie die Nutzung von Kundenservice-Management (CSM) und Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich den Erfolg steigern und die Experience der Beteiligten verbessern kann.

Übersicht über CSM und Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

[End]

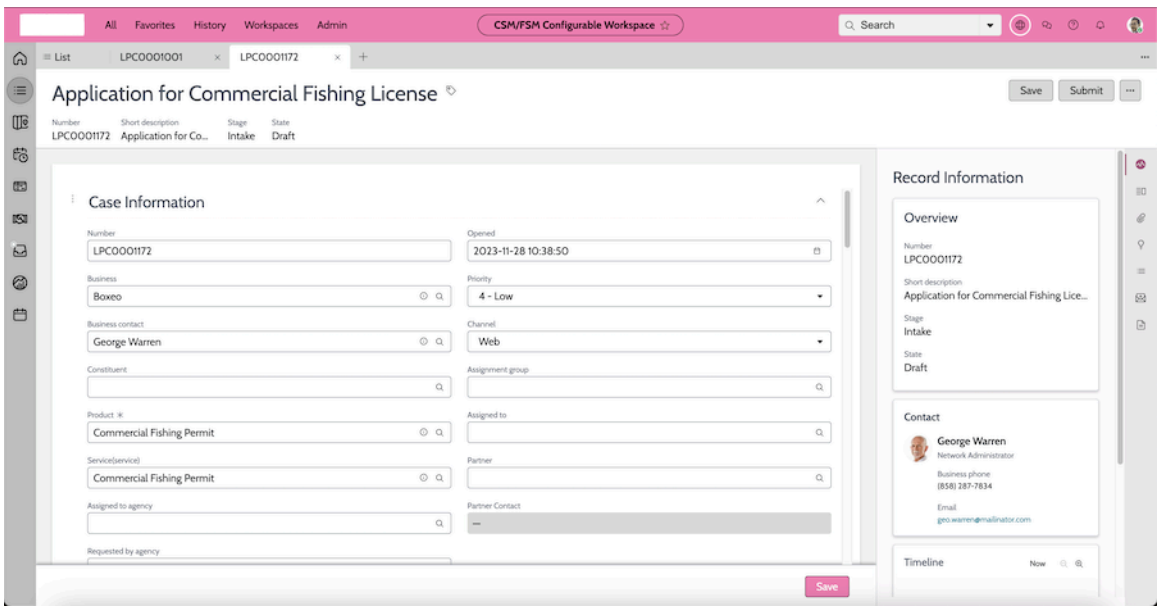
Playbooks für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Ein Playbook bietet Servicemitarbeitern in der Behörde eine Schritt-für-Schritt-Anleitung durch den Lebenszyklus eines Falls für eine öffentliche Serviceanfrage. Verwenden Sie Playbooks, um Anforderungen für Lizenzen und Erlaubnisse, Behördenunterlagen und andere öffentliche Informationen oder Serviceanfragen zu erfüllen, die keine Notfallsituation sind.

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

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

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



Die folgenden Anwendungen sind mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verfügbar, mit denen Sie Playbooks erstellen und verwenden können:

[store-future: BEGIN review]Playbook zur Förderungsverwaltung[End]

Automatische Übersetzung

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

[store-future: BEGIN review]Bietet einen End-to-End-Workflow für die Bearbeitung von Anträgen auf Förderungen, die von Endanwendern des öffentlichen Sektors eingereicht wurden. [End]

Social Benefits Playbook

Bietet einen End-to-End-Workflow für die Bearbeitung von Anträgen auf Sozialleistungsprogramme, die von Endanwendern des öffentlichen Sektors eingereicht wurden.

Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Bietet einen End-to-End-Workflow für die Bearbeitung von Lizenz- und Erlaubnisanforderungen, die von Endanwendern des öffentlichen Sektors übermittelt werden.

Information Request Playbook

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

Playbook für Serviceanfragen

Bietet einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung von Serviceanfragen, die keine Notfallsituationen sind und von Endanwendern des öffentlichen Sektors übermittelt werden.

Das entsprechende Playbook für jeden Falltyp wird automatisch auf der Registerkarte **Playbook** angezeigt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen öffentlichen Serviceanfragefall in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMerstellt oder wenn ein Beteiligter eine Anforderung über Portal für Behördendienstleistungeneinreicht.

Weitere Informationen zu Playbooks finden Sie unter Playbooks für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwenden.

Portal für Behördendienstleistungen

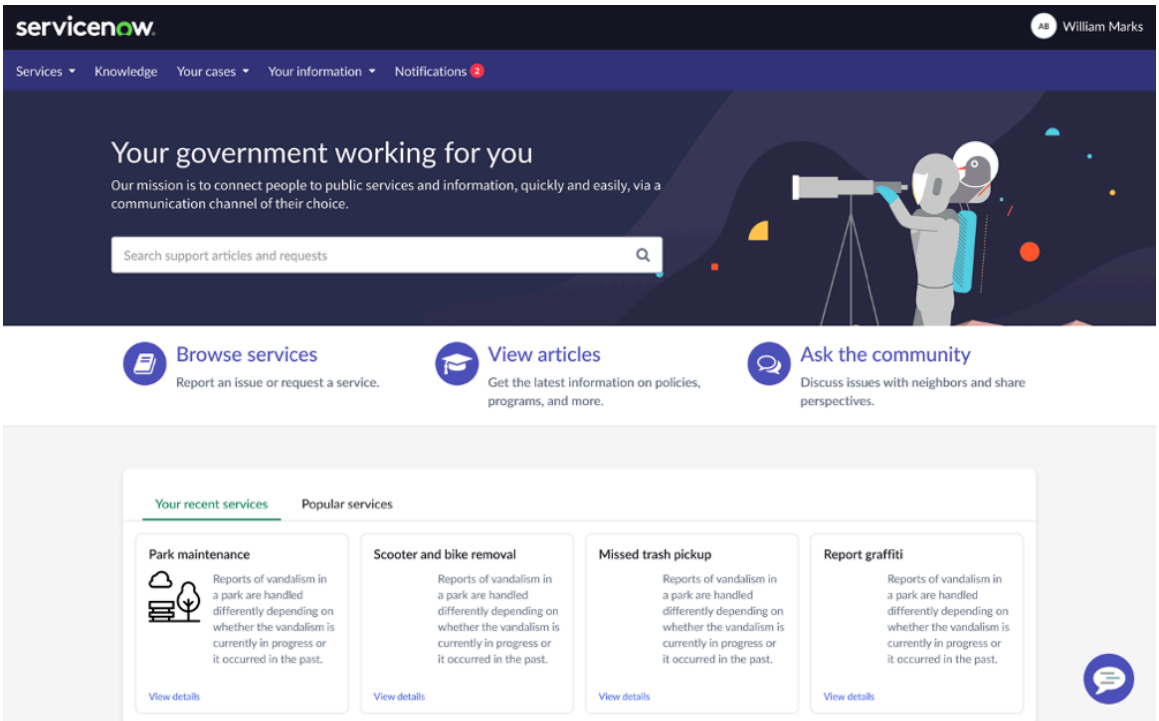
Über das Portal für Behördendienstleistungen können Beteiligte und Unternehmen Probleme melden, auf vorhandene Serviceanfragen zugreifen und deren Status anzeigen, öffentliche Aufzeichnungen anfordern, nach Informationen zu einer Frage oder einem Problem suchen, ihre Kontaktinformationen anzeigen und aktualisieren und Hilfe von einer Regierung anfordern Servicemitarbeiter zu unterstützen – alles in einer anwenderfreundlichen, anpassbaren Oberfläche.

Portal für Behördendienstleistungen für Beteiligte

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

Dieses Beispiel zeigt die Standardhomepage für einen registrierten Benutzer des Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Portals für Behördendienstleistungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:
Administratoren können Startseiten des Portals für Behördendienstleistungen in Serviceportalanpassen, sodass sich die Darstellung der Homepage je nach Behörde unterscheiden kann.

Beteiligte können im Portal für Behördendienstleistungen die folgenden Aufgaben ausführen:

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

Weitere Informationen zu den Services, die im Servicekatalog des Portals für Behördendienstleistungen angeboten werden, finden Sie unter Servicekatalogliste des Portals für Behördendienstleistungen.

Automatische Übersetzung

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

Über das Portal für Behördendienstleistungen können Unternehmen auf ihre Fälle und Serviceinformationen zugreifen und Probleme melden. Unternehmen oder Geschäftskontakte können das Portal für Behördendienstleistungen verwenden, um ihre eingereichten Fälle anzuzeigen und Anforderungen über den Serviceanfragekatalog zu stellen.

Geschäftskontakte verfügen über dieselben Funktionen wie konstituierende Benutzer, verfügen jedoch über einige zusätzliche Berechtigungen. Zusätzlich zu den Aufgaben von Beteiligten für Anwender können Geschäftskontakte im Portal für Behördendienstleistungen die folgenden Aufgaben ausführen:

- Registrieren Sie ein neues Unternehmen.
- Fordern Sie Services an, die sich auf Lizenzen, Sozialleistungsprogramme, Erlaubnisse, Informationen und Serviceanfragen beziehen.
- Fordern Sie Services an, die sich auf Zuschüsse, Sozialleistungsprogramme, Lizenzen, Erlaubnisse, Informationen und öffentliche Services beziehen.
- Zeigen Sie die erhaltenen Services an.
- Angeforderte Informationsdatensätze anzeigen.
- Zeigen Sie alle Lizenz- oder Erlaubnisanforderungen an.
- Elemente anzeigen, die sie erhalten haben.
- Zeigen Sie die vorhandenen Fälle an.
- Zeigen Sie Geschäftsprofile und untergeordnete Geschäftsprofile an.
- Zeigen Sie Geschäftskontaktinformationen wie Namen, Adressen und andere Kontaktinformationen an.
- Zeigen Sie Veröffentlichungen zu Services an, z. B. Regierungsbroschüren und Newsletter.
- Zeigen Sie Benachrichtigungen wie Behördenbenachrichtigungen und Genehmigungen für neue Kontakte an.

Experience für Service Desk-Mitarbeiter

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich bietet Service Desk-Mitarbeitern in Behörden eine maßgeschneiderte Arbeitsbereich-Experience für die Bearbeitung von Fällen, die von Bürgern, Unternehmen und Behörden erstellt wurden.

Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich

Ihre Servicemitarbeiter für Behörden haben eine einzige Anlaufstelle für Interaktionen mit Beteiligten, den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Auf mehreren Registerkarten können Service Desk-Mitarbeiter mehrere Fälle gleichzeitig verwalten. Service Desk-Mitarbeiter und Manager haben einen kontinuierlichen Einblick in den Status von Problemen, die verschiedenen Service Desk-Mitarbeitern in der gesamten Behörde zugewiesen sind. Der Arbeitsbereich zeigt dynamisch zugehörige Kontextinformationen basierend auf dem aktuellen Status an. Service Desk-Mitarbeiter können auch den Kompaktmodus und den Dunkelmodus festlegen, um ihre Experience und Produktivität zu optimieren. Auf Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Playbooks wird über Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzugegriffen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich finden Sie unter Konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erkunden .

Mobile Agent

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

Mobile Agent wird derzeit nur von Playbook für Serviceanfragenunterstützt.

Weitere Informationen zur Anwendung Mobile Agent finden Sie unter Mobile Agent -Experience für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Erweiterte Arbeitszuweisung

Verwenden Sie die Anwendung Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um Arbeitselemente des öffentlichen Sektors, z. B. Nicht-Notfallanforderungen, automatisch an die am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen zuzuweisen.

Weitere Informationen zu Erweiterte Arbeitszuweisung finden Sie unter Leiten Sie Serviceanfragen mit automatisch weiter Erweiterte Arbeitszuweisung.

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Mit der Anwendung Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) können Ihre Service Desk-Mitarbeiter generative KI verwenden, um die Details zusammenzufassen und die Aktivität jedes öffentlichen Servicefalls zu kommentieren, um den Kontext des Falls zu erhalten. Sie können auch Falllösungshinweise generieren und sie an andere Service Desk-Mitarbeiter weitergeben.

Wichtig:
Einige Now Assist -Produkte/-Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie in Artikel KB1699552 in der Now Support Knowledge Base. Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.

Folgende generative KI-Fähigkeiten sind für Service Desk-Mitarbeiter verfügbar:

- Eine Interaktions-Chat-Zusammenfassung bietet Kontext zur Chatunterhaltung zwischen Ihren Service Desk-Mitarbeitern und Kunden an verschiedenen Punkten der Übergabe, z. B. wenn ein Virtual Agent-Chatverlauf an einen Servicemitarbeiter übergeben wird oder wenn ein Servicemitarbeiter den Chatverlauf mit übergibt von einem Kunden zu einem anderen Servicemitarbeiter.
- Eine Fallzusammenfassung ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, den Fallkontext für lang laufende oder komplexe Fälle zu erfassen.
- Die Falllösungshinweise können Service Desk-Mitarbeitern helfen, Fälle schneller abzuschließen, und bieten anderen Service Desk-Mitarbeitern, die möglicherweise auf ähnliche Probleme stoßen, den Kontext der Falllösung.
- Das Plugin „KI-Suche Now Assist für CSM “ bietet umsetzbare KI-generierte oder KI-ausgewählte Antworten in Suchen. Es fasst Informationen aus mehreren Knowledge Bases zusammen und fasst sie zusammen, um relevante Antworten in einem Konversationsformat zu liefern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:
Einige Now Assist -Produkte/Funktionen sind derzeit für Kunden in mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Achten Sie auf Aktualisierungen der Verfügbarkeit in zukünftigen Versionen.

Now Assist Bereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann den Bereich Now Assist in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverwenden. Diese Konversations-Schnittstelle ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, eine Fallzusammenfassung anzufordern und Falllösungsnotizen zu 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 Service, um umsetzbare Genius-Ergebnisantworten für F&A aus den Wissensartikeln zu extrahieren, die in den Suchen nach Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Centerund global zu finden sind. Mit dieser Anwendung kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Experience des Kunden verbessern, indem er relevante Inhalte aus der Knowledge Base abruft und kurze Antworten generiert. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in AI Search .

Umgang mit sensiblen Daten

Personenbezogene Daten und andere vertrauliche Daten werden maskiert, sodass sie nicht in Aufforderungen der generativen KI angezeigt werden. Stattdessen wird Platzhaltertext mit der Eingabeaufforderung gesendet, und dieser Platzhaltertext wird durch den ursprünglichen Text ersetzt, nachdem die Antwort empfangen wurde. Diese Zwei-Wege-Maskierung stellt sicher, dass Ihre Anwender die richtigen Werte sehen, Now LLM Service jedoch keinen vertraulichen Informationen ausgesetzt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Multiturn-Katalogbestellung.

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, sind Sie dafür verantwortlich, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Genauigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, die Ausgabe von Menschen beaufsichtigen zu lassen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse zu verlassen Zwecke. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie erklären sich damit einverstanden, die Richtlinie zur zulässigen KI-Nutzung von ServiceNow einzuhalten, die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Automatische Übersetzung

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

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 externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Darüber hinaus erfasst diese Anwendung Fallinformationen (zur Fallzusammenfassung). Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now AssistAbwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation .

Zugehörige Informationen

Now Assist

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) installieren und konfigurieren

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) verwenden

Chat-Zusammenfassung in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Verwenden Sie die Chat-Zusammenfassungsfunktion in Now Assist, um in Virtual Agent automatisch Zusammenfassungen von Chat-Konversationen zu generieren. Die Chat-Zusammenfassung ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, sich schnell einen Überblick über die Interaktion zu verschaffen, ohne das gesamte Transkript der Konversation lesen zu müssen, und erspart der anfordernden Person das Wiederholen der Informationen, die sie dem Virtual Agent bereitgestellt hat.

Fassen Sie einen Chat mit Now Assist für das Kundenservice-Management zusammen

Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ generiert eine komprimierte Version der Konversation zwischen Servicemitarbeitern oder zwischen einer anfordernden Person und Virtual Agent. Eine Chat-Zusammenfassung wird in folgenden Fällen automatisch generiert:

- Die Konversation endet
- Der Service Desk-Mitarbeiter verwendet die Schnellaktion `/summarize` in Mitarbeiterchat.
- Der Benutzer wählt **Chat-Zusammenfassung aus** oder gibt im Feld **Now Assist anfragen** im Bereich Now Assistdie Chatzusammenfassung ein
- Eine Interaktion wird von Virtual Agent an einen Servicemitarbeiter übertragen, und die Konversation ist mindestens sechs Zeilen lang. Die Chat-Zusammenfassung wird auf einer Zusammenfassungskarte in der Konversation angezeigt.

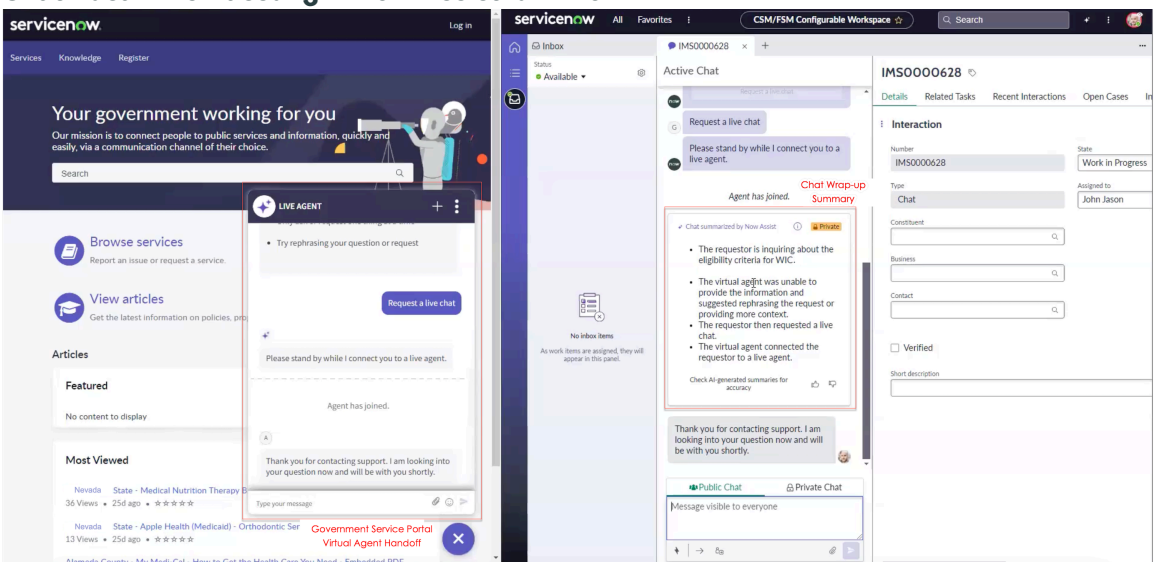
Im Playbook-Interaktionsdatensatz werden die Felder „Chat-Zusammenfassung“ und „Kurzbeschreibung“ nach Beendigung des Chats automatisch generiert. Das blaue Feld zeigt an, dass Now Assist den Feldwert geändert hat. Wenn das System eine Zusammenfassung generiert und das Feld **Chat-Zusammenfassung** automatisch ausfüllt, zeigt es außerdem ein KI-Symbol über dem Feld an, das anzeigt, dass die Zusammenfassung von KI generiert wurde, und zeigt ein Banner am oberen Rand 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.

Interaktionsdatensatzes an. Die Nachricht im Banner fordert den Service Desk-Mitarbeiter auf, die Zusammenfassung auf Richtigkeit zu überprüfen und die Informationen zu aktualisieren, wenn sie nicht korrekt sind.

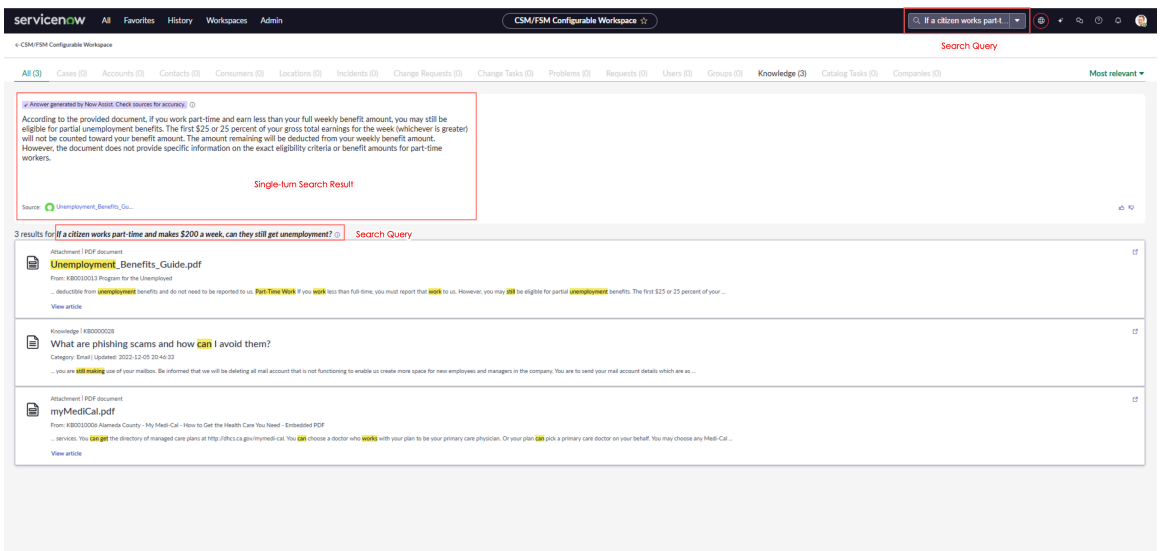
Wenn eine Chat-Zusammenfassung generiert wird, wird sie automatisch dem Feld **Chat-Zusammenfassung** im Interaktionsdatensatz hinzugefügt. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die Informationen im Feld **Chat-Zusammenfassung** ändern und speichern.

Chat-Zusammenfassung in Now Assist für DDöB



AI Search für Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Der Index der KI-Suche speichert Daten aus Plattformdatensätzen, Knowledge Base-Artikeln oder externen Quellen und stellt diese Daten Service Desk-Mitarbeitern zur Suche in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzur Verfügung. Ein Administrator kann konfigurieren, woher die Daten abgerufen werden. Suchabfragefunktionen verwenden Now Platform-Technologien, um die Anwender-Experience bei der Suche zu verbessern.



Sehen Sie sich dieses Video an, um zu sehen, wie Mitarbeiter von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich mit KI-SucheAntworten finden können. Informationen zur KI-Suche finden Sie unter AI Search .

Automatische Übersetzung

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

KI-Suche Übersichtsvideo, etwa drei Minuten und sechs Sekunden lang.

[store-future: BEGIN review]

Service Bridge für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Ermöglichen Sie die Kommunikation und Koordination von Behörde zu Behörde über mehrere ServiceNow-Instanzen hinweg mit Service Bridge für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich. Behörden können sich im gesamten ServiceNow® Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich -Ökosystem koordinieren. Dies erleichtert die behördenübergreifende Fallverwaltung, die Echtzeitkoordination mit dynamischem Aufgabenmanagement, den sicheren Datenaustausch zwischen Behörden und optimierte Genehmigungs-Workflows für die Verteilung von Lizenzen und Erlaubnissen, Sozialleistungen und Zuschüssen.

Unabhängig davon, ob Sie eine Regierungsbehörde sind, die mit anderen Behörden kommuniziert, oder eine Behörde, die mit ihren Beteiligten in Kontakt steht, erfahren Sie, wie Sie mit Service Bridgeeine Integration zwischen mehreren Arten von Instanzen herstellen können. Diese Integration erleichtert es Behördenanbietern, Serviceanfragen zu erhalten und zu erfüllen, Daten in ihren eigenen Instanzen und darüber hinaus freizugeben und vieles mehr. Erfahren Sie, wie Sie Service Bridge für die behördenübergreifende Datenfreigabe sowie für Support- und Serviceprozesse verwenden können.

- Enterprise-Anwender können jetzt einfach über bidirektionale Workflows mit ihren Service Providern und Partnern zusammenarbeiten, was ihnen Transparenz und eine nahtlose Experience bietet.
- Service Bridge ermöglicht ein schnelleres Onboarding und bietet Abonnenten eine schnelle Aktualisierung des Servicekatalogs.
- Durch den nahtlosen Registrierungsprozess entfallen langsame und kostspielige Integrationen mit Unternehmenskunden und -partnern.

Wichtige Funktionen

Die wichtigsten Funktionen von Service Bridge sind:

- Learn about Service Bridge
- Onboarding : Schnelles Onboarding von Behördenpartnern oder Beteiligten, die ServiceNow verwenden, mit einem vereinfachten Registrierungsprozess.
- Autorisierte Benutzer : Verwalten und steuern Sie den Zugriff auf Ebene des Remote-Katalogelements, um Sicherheits- und Compliance-Anforderungen zu erfüllen.
- Remote-Katalog : Aktualisiert gemeinsam genutzte Behördenservice-Kataloge innerhalb von Minuten, wenn neue Elemente eingeführt werden.
- Remote-Auswahl : Stellen Sie sicher, dass Feldoptionen in nachgelagerten Remote-Katalogen der Behörde auf dem neuesten Stand sind, indem Sie Echtzeitdaten aus der Instanz ServiceNow des Anbieters abrufen.
- Remoteaufgabe : Erhöhen Sie die Automatisierung mit nahtlosen Workflows für mehrere Parteien und Instanzen im gesamten ServiceNow -Ökosystem.
- Anbieteraufgaben : Ermöglichen Sie allen Anbietern von Services, die Service Bridge verwenden, Transparenz und Zusammenarbeit mit ihren Partnerbehörden, die ServiceNow verwenden, indem relevante Aufgaben wie Fälle mit Verbrauchern als Anbieteraufgaben synchronisiert werden.
- Transformations-Framework : Transformiert eingehende und ausgehende Remoteaufgaben-Daten für eine einfache Prozesstransformation zwischen ServiceNow -Instanzen.

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

Eine Anbieterinstanz gehört zu der Behörde, die Service Bridge für andere Behörden und Partner bereitstellt.

Als Anbieter von Behörden können Sie:

Service Bridge für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Schlüsselfunktionen

Remote-Katalog	Verwaltet die Entwicklung gemeinsam genutzter Kataloge mit den Workflows und Integrationen in den Anbieterinstanzen und stellt Verbrauchern in ihren Instanzen native Katalogelemente bereit.	Andere Behörden können es vermeiden, eigene Kataloge zu erstellen, und können den Remote-Katalog des OEM nutzen, was zu niedrigeren Kosten und weniger Fehlern führt und die Kunden-Experience verbessert. Zusätzliche Steigerung der Effizienz und Produktivität sowohl beim OEM als auch beim Verbraucher.
Remoteaufgabe	Ein dauerhafter Ersatz für anwenderdefiniertes eBonding. Arbeiten Sie mühelos im gesamten ServiceNow-Ökosystem zusammen. Native Alternative zu traditionellem E-Bonding. Aktiviert die Integration von Aufgaben von Aufgabe zu Aufgabe.	Vermeidet die Notwendigkeit, kostspielige und fehleranfällige Integrationen zu erstellen. Verbessert die Zusammenarbeit und Kommunikation und verbessert gleichzeitig die Servicequalität.
Proaktiver Fall	Ein Fall initiiert eine Anbieteraufgabe über einen Flow auf der Anbieterinstanz, der proaktiv auf der Verbraucherinstanz überprüft werden kann. Hinter der Synchronisierung befindet sich ein Flow für proaktive Fälle.	Vereinfacht und erhöht das Automatisierungsverhältnis für Warnungs- oder Benachrichtigungsprozesse wie die Rückrufverwaltung. Verbessert die Qualität der Servicebereitstellung und rationalisiert die Aufgabenzuweisungen.
Notizblock	Scratchpad ermöglicht die „Ad-hoc“-Freigabe von Variablen zwischen Instanzen über Remoteaufgaben oder Anbieteraufgaben.	Vereinfacht die Datensynchronisierung zwischen den Instanzen und reduziert den Einführungsaufwand. Schnelle Dateneingabe und -abruf, was zu einem geringeren Zeitaufwand durch die Erfassung und Aktualisierung von Daten im Scratchpad führt.
Autorisierter Anwender	Aktiviert die rollenbasierte Zugriffssteuerung von Remote-Datensatzerstellern auf Benutzerebene in der Kundeninstanz.	Vermeidet Möglichkeiten von Fehlanpassungen aufgrund der Einführung einer rollenbasierten Zugriffssteuerung auf Anwenderebene. Reduziert Compliance-Risiken durch die Reduzierung von Zugriffsfehlern durch Datenabweichungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Bridge für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Schlüsselfunktionen (Fortsetzung)

Anbieteraufgabe (Datensatzersteller)	Ermöglicht Anbietern Transparenz und Zusammenarbeit mit ihren Verbrauchern, die ServiceNow verwenden, indem relevante Aufgaben (z. B. Fälle) als Anbieteraufgaben mit ihren Verbrauchern synchronisiert werden.	Vereinfacht die Datensynchronisierung zwischen Instanzen und vermeidet Datenkonflikte zwischen Fällen in verschiedenen Instanzen
Konfigurationsüberarbeitungen	Die Konfigurationen von Remote-Datensatzerstellern, Remote-Aufgabendefinitionen und Basisdaten-Synchronisierungsangeboten können aktualisiert werden, um neue Überarbeitungen zu erstellen, die für Verbraucher berechtigt sein können. Neue Berechtigungsüberarbeitungen mit aktualisierter Funktionalität können für kompatible Verbraucher bereitgestellt werden, ohne dass sich dies auf Verbraucher auswirkt, die ihre Service Bridge-Anwendungen nicht aktualisiert haben.	Neue Revisionen von Service Bridge-Berechtigungen, die aktualisierte Funktionen bieten, können entwickelt und für kompatible Verbraucher bereitgestellt werden, ohne dass dies negative Auswirkungen auf Verbraucher hat, die ihre Anwendung noch nicht aktualisiert haben. Der Anbieter bietet eine verbesserte Kunden-Experience mit verbesserter Effizienz und Skalierbarkeit.
Unterstützung für nicht übereinstimmende Versionen	Anbieter und Verbraucher können verschiedene Versionen der Service Bridge-Anwendungen (innerhalb von N-2) ausführen, ohne ihre Fähigkeit zum Datenaustausch zu beeinträchtigen.	Diese Funktion entfernt Anbieter von der Notwendigkeit, Service Bridge-Anwendungsupdates mit ihren Verbrauchern zu koordinieren, und ermöglicht Anbietern die Einführung neuer Funktionen bei gleichzeitiger Unterstützung von Verbrauchern, die noch upgraden müssen. Die Supportfähigkeit und Skalierbarkeit von Service Bridge werden verbessert, und der Anbieter kann eine bessere Kunden-Experience bieten.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Service Bridge für Anbieter

Verwenden Sie die Anwendung Service Bridge mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, um Anbietern von Behörden das Erstellen und Veröffentlichen von Servicekatalogen zu ermöglichen, von Verbrauchern generierte Anforderungen zu erhalten und zu erfüllen und Integrationen mit anderen Behördeninstanzen einzurichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Anbieter von Behörden kann Service Bridge für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwenden, um verschiedene Arten der Kommunikation zwischen ihm und anderen Behörden zu erleichtern, z. B.:

- Technischer Support
- Fallinformationen
- Verwaltung von Zuschüssen und Finanzierungen
- Konfliktlösung
- Krisenkoordination
- Sichere behördenübergreifende Datenfreigabe
- Außendiensttechniker - Versand (erfordert ein Integration mit Außendienst-Management)

Informationen zum Einrichten von Service Bridge für Anbieter finden Sie unter.

[End]

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Service Bridge für Verbraucher

Verwenden Sie die Anwendung Service Bridge mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, damit Ihre Verbraucher alle benötigten Anforderungen stellen können.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich konfigurieren

Richten Sie Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich ein, um Regierungsbeamte und Servicemanager in die Lage zu versetzen, Bürgern, Unternehmen und anderen Behörden Behördendienstleistungen bereitzustellen.

Installieren und Einrichten von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Die Konfiguration von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich umfasst mehrere Hauptaufgaben:

- Installieren und Einrichten der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core und des Performance Analytics-Inhaltspakets.
- Einrichten eines oder mehrerer Playbooks in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zur Verwendung mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.
- Zusätzliche Funktionen für den öffentlichen Sektor konfigurieren, z. B. Virtual Agent, Engagement Messenger und anwenderdefinierte Servicedefinitionen.

Führen Sie als Benutzer mit der Administratorrolle die folgenden Hauptkonfigurationsaufgaben aus, um Digitale Dienste für den öffentlichen Bereicheinzurichten.

Konfigurationsaufgaben für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core .	Installieren und konfigurieren Sie das Plugin der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core (sn_gsm) aus dem ServiceNow Store. Sie stellt die Funktionen des öffentlichen Sektors bereit, die von Beteiligten, Unternehmen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
	Behördenmitarbeitern, Regierungsmitarbeitern und Behördenservicemanagern verwendet werden.
Installieren Sie das Performance Analytics-Inhaltspaket für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich	Installieren Sie das Plugin „Performance Analytics Content Pack for Public Sector Digital Services“ (com.sn_public_sector_digital_services_pa) aus dem ServiceNow Store. Diese Anwendung bietet Dashboards, mit denen Behördenmitarbeiter und Servicemanager Behördenfälle nachverfolgen und Behördendienstleistungen überwachen können, die Beteiligten angeboten und von ihnen erhalten wurden.
Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) installieren und konfigurieren	Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB), damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter die generativen KI-Kompetenzen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und in Core-UIverwenden können.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Playbook für Serviceanfragen .	Installieren und konfigurieren Sie das Anwendungs-Plugin Playbook für Serviceanfragen (sn_gsm_srvc_req) aus dem ServiceNow Store. Es bietet einen End-to-End-Workflow für die Bearbeitung von Serviceanfragen, die keine Notfallsituationen sind und von Endanwendern des öffentlichen Sektors übermittelt werden.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Information Request Playbook .	Installieren und konfigurieren Sie das Anwendungs-Plugin Information Request Playbook (sn_gsm_info_req) aus dem ServiceNow Store. Bietet einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung von Anforderungen hinsichtlich öffentlicher Datensatzinformationen, die von Endanwendern des öffentlichen Sektors übermittelt werden.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen .	Installieren und konfigurieren Sie das Plugin für die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen (sn_gsm_license_permit) aus dem ServiceNow Store. Es bietet Regierungsbeamten einen vordefinierten Prozess für die Bearbeitung und Lösung von Lizenz- und Erlaubnisanforderungen, die von Endanwendern des öffentlichen Sektors eingereicht wurden.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Social Benefits Playbook .	Installieren und konfigurieren Sie das Plugin für die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen (sn_gsm_license_permit) aus dem ServiceNow Store. Es bietet Behördenmitarbeitern einen vordefinierten Workflow für die Überprüfung von Anträgen für die von Ihrer Behörde angebotenen Sozialleistungsprogramme.

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

Andere Konfigurationsaufgaben

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

ServiceNow® Virtual Agent

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

Die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core bietet mehrere vorgefertigte Komponenten des öffentlichen Sektors (Themenblöcke), die Konversationsdesigner zum Erstellen von Virtual Agent -Konversationen verwenden können.

Die Anwendung Playbook für Serviceanfragen stellt ein vorgefertigtes Konversationsthema für Virtual Agent bereit (Serviceanfrage erstellen), um Beteiligten beim Einreichen von Serviceanfragen zu helfen, die keine Notfallsituation sind.

Einzelheiten zur Konfiguration Virtual Agent von für die Verwendung im öffentlichen Sektor finden Sie unter Konfigurieren Sie Virtual Agent für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Servicedefinitionen

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

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

Weitere Informationen finden Sie unter Servicedefinitionen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

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

Nach dem Upgrade Ihrer Instanz auf eine neue Version sind bestimmte Menüs und Menüelemente in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM möglicherweise nicht ordnungsgemäß für die Verwendung im öffentlichen Sektor gekennzeichnet. Sie können die folgenden Elemente für die Verwendung im öffentlichen Sektor umbenennen, indem Sie sie in den UX-Listenkategorien für Kunden und Serviceorganisationen ändern.

Details finden Sie unter Benennen Sie Elemente für die Verwendung im öffentlichen Sektor nach dem Upgrade um.

Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core .

Installieren Sie die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core, und konfigurieren Sie verschiedene Funktionen, die in der Anwendung verwendet werden.

Als Administratoren führen Sie die folgenden Administrationsaufgaben aus, um die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core zu installieren und wichtige Funktionen zu konfigurieren. Nach der Installation der Anwendung Digitale Dienste für 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.

öffentlichen Bereich Core konfigurieren Administratoren öffentliche Serviceangebote, die die für Anforderung verfügbaren Services und die Behörden definieren, die sie bereitstellen.

Installieren Sie Aufgaben für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core

Aufgabe	
Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installieren	Installieren Sie Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core (sn_gsm) aus ServiceNow® Store. Sie bietet die folgenden Schlüsselfunktionen: • Portal für Behördendienstleistungen: Wird von Beteiligten und Unternehmen verwendet, um Behördendienstleistungen zu finden, nachzuverfolgen und anzufordern. • Serviceportal für Aufsichtsbehörden: Wird von Administratoren und Managern verwendet, um interne und externe Behördenstandorte zu verwalten. • Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM: Wird von Behördenmitarbeitern, Regierungsmitarbeitern und Behördenservicemanagern verwendet, um mit Beteiligten, Unternehmen und Beitragenden zu interagieren und sie zu unterstützen, die berechtigt sind, Beteiligten und Unternehmen zu vertreten oder zu unterstützen. Dieser Arbeitsbereich muss für die Verwendung im öffentlichen Sektor konfiguriert werden.
Überprüfen und weisen Sie Benutzern des öffentlichen Sektors Rollen zu	Weisen Sie Rollen des öffentlichen Sektors Benutzern oder Gruppen zu, die in Now Platform®konfiguriert wurden. Weitere Informationen zu -Rollen finden Sie unter Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installierte Rollen.
Konfigurieren Sie Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core mithilfe des geführten Setups	Verwenden Sie das geführte Setup, um das Portal für Behördendienstleistungen anzupassen, das von Bürgern, Unternehmen und Behörden verwendet wird. Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren und andere Funktionen für den öffentlichen Sektor einrichten.
Konfigurieren Sie Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core optional ohne geführtes Setup	Passen Sie das Portal für Behördendienstleistungen an, und konfigurieren Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für Service Desk-Mitarbeiter.
Konfigurieren Sie Virtual Agent für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich	Richten Sie Virtual Agent ein, damit Konversationsdesigner (Themenautoren) Chatbot-Konversationen für Anwendungsfälle des öffentlichen Sektors erstellen und ändern können. Ermöglichen Sie Ihren Endanwendern auch, Virtual Agent im Portal für Behördendienstleistungen auszuführen und Hilfe bei Selfservice-Aufgaben 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.

Installieren Sie Aufgaben für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core (Fortsetzung)

Aufgabe	
Konfigurieren Sie einen Service für Beteiligten, Unternehmen oder Behörde	Definieren Sie den Typ des angebotenen öffentlichen Services, die Servicetaxonomie und die Behörde, die den Service anbietet.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core (sn_gsm) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core-Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.

  Die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core erfordert ein -Abonnement.

Erforderliche Rolle: Administrator

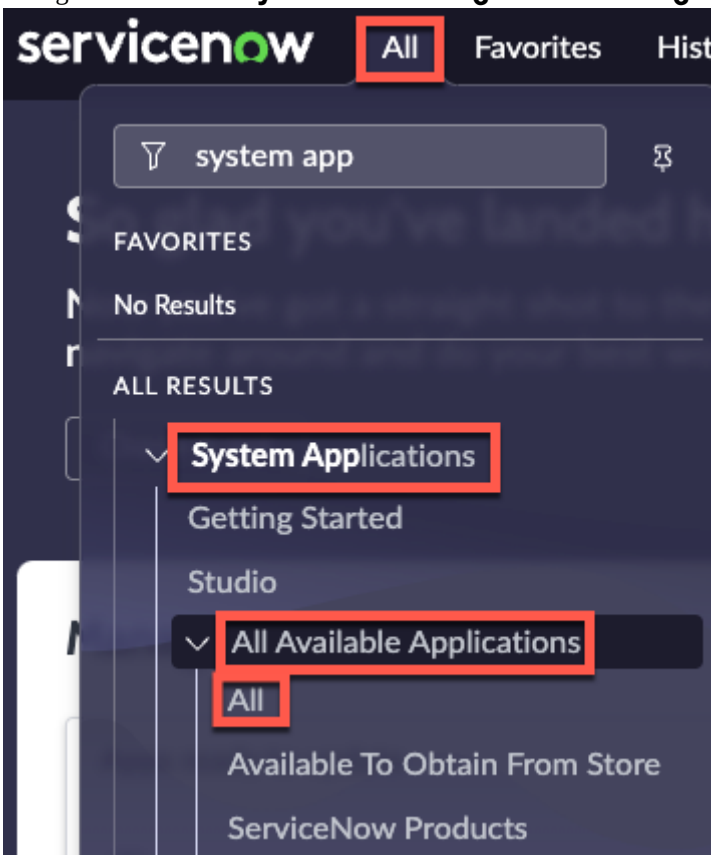
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core 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 Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core (sn_gsm).

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

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

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

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

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

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

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

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme
Verwenden Sie das geführte Setup, um die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core zu konfigurieren. Wenn Sie das geführte Setup nicht verwenden, können Sie das Portal für Behördendienstleistungen anpassen und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für die Verwendung im öffentlichen Sektor konfigurieren, indem Sie die optionalen Konfigurationsschritte für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Coreausführen.

Konfigurieren Sie Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core mithilfe des geführten Setups

Gehen Sie die Prozesse des geführten Setups durch, um die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core zu konfigurieren.

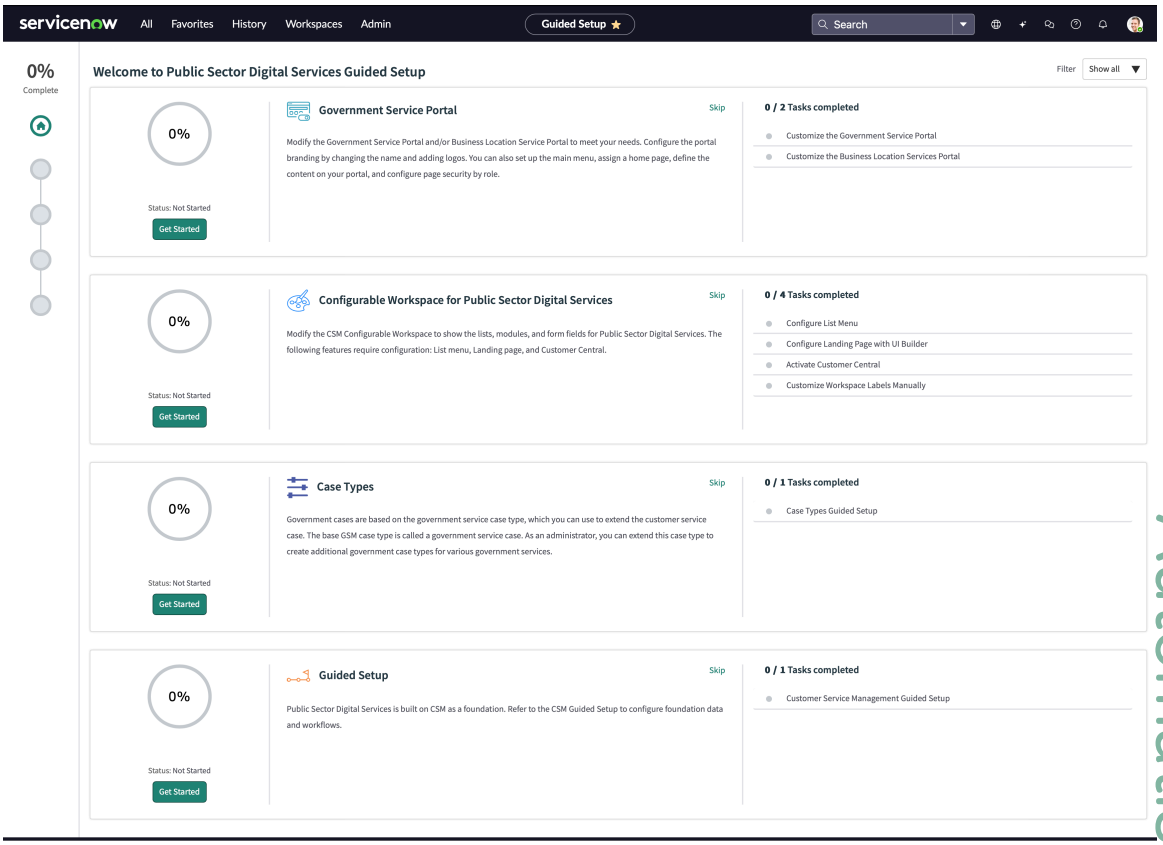
Vorbereitungen
Installieren Sie die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core basiert auf der Anwendung Kundenservice-Management. Im Rahmen des geführten Setups für die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core können Sie auch das geführte Setup für Kundenservice-Management verwenden, um Basisdaten und Workflows zu konfigurieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Beteiligtenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
   Die Seite Willkommen bei den digitalen Diensten für den öffentlichen Bereich des geführten Setups wird angezeigt.
2. Lesen Sie sich die Abschnitte **„Erste Schritte“** und **Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich „Prüfliste vor dem Setup“** durch, die Informationen zum Setupprozess und zu den verschiedenen Anforderungen enthalten, die vor der Implementierung des öffentlichen Sektors zu berücksichtigen sind.
3. Wählen Sie **Erste Schritte** aus, um mit der Konfiguration zu beginnen.
   Auf der Setup-Seite werden die verschiedenen Kategorien von Konfigurationsaufgaben angezeigt, die abgeschlossen werden müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 für jede Kategorie **Erste Schritte**, und führen Sie die Aufgaben aus.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Setupaufgaben abgeschlossen haben, können Sie andere Anwendungen des öffentlichen Sektors installieren, z. B. die Anwendung Service Request Playbook und das Performance Analytics Content Pack for Public Sector Digital Services.

Konfigurieren Sie Anwenderrollen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwendet Rollen, um Zugriff auf Informationen zu gewähren, interne und externe Benutzer zu identifizieren, die Datensicherheit zu gewährleisten und verschiedene Arten von Beziehungen zwischen Benutzern und Entitäten des öffentlichen Sektors herzustellen. Diese Rollen bieten verschiedene Zugriffsebenen auf Daten des öffentlichen Sektors, um die Datensicherheit zu gewährleisten.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich bietet viele funktionale und granulare Rollen, die Sie Benutzern des öffentlichen Sektors zuweisen können.

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

Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installierte Rollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Benutzern und Gruppen mithilfe des geführten Setups Rollen zuweisen. Oder Sie können die folgenden Now Platform Benutzerverwaltungsfunktionen verwenden, um Benutzer und Gruppen zu erstellen und die entsprechenden Rollen für den öffentlichen Sektor zuzuweisen:

Benutzer, Gruppen und Rollen konfigurieren

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

Optionale Konfigurationsschritte für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core

Als Administrator können Sie das Portal für Behördendienstleistungen anpassen und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core konfigurieren, ohne das geführte Setup zu verwenden.

Das Portal für Behördendienstleistungen ist für die Verwendung im öffentlichen Sektor zugeschnitten. Sie können das Portal jedoch anpassen, indem Sie Ihr eigenes Branding hinzufügen, z. B. einen Behördennamen oder ein Logo. Sie können auch Elemente des Arbeitsbereichs so konfigurieren, dass Module, Listen und Felder des öffentlichen Sektors angezeigt werden, und andere Arbeitsbereichsfunktionen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter aktivieren, z. B. die Kundenzentrale.

Portal für Behördendienstleistungen anpassen

Ändern Sie das Portal für Behördendienstleistungen an Ihre Anforderungen, z. B. um das Portal-Branding festzulegen.

Vorbereitungen

Sie können das Portal für Behördendienstleistungen anpassen, indem Sie dieses Verfahren anwenden oder verwenden Geführtes Setup für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Anwendung.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

Einige der anzupassenden Komponenten 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.

- **Branding**: Konfigurieren Sie das Portal-Branding, um Ihrem Portal für Behördendienstleistungen ein eigenes Erscheinungsbild zu verleihen. Sie können beispielsweise Ihrem Portal einen Namen geben und Ihr Logo hinzufügen.
- **Menüs**: Konfigurieren Sie das Headermenü des Portals, um das Hauptmenü einzurichten, eine der wichtigsten Navigationssteuerelemente für Ihre Anwender.
- **Homepage**: Weist dem Portal eine Homepage zu .
- **Widgets**: Verwenden Sie Serviceportal-Widgets, um den Inhalt in Ihrem Portal zu definieren.
- **Rollen**: Konfigurieren Sie die Seitensicherheit nach Rolle , um Seiten entweder als öffentlich einzurichten (keine Anmeldung erforderlich) oder um sie nach Anwenderrolle zu filtern.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereicheinrichten

Ändern Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, um die Listen, Module und Formularfelder für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichanzuzeigen.

Bestimmte Funktionen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM erfordern eine Konfiguration zur Verwendung mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich:

- Listenmenü
- Zielseite des öffentlichen Sektors
- Kundenzentrale

Bestimmte Funktionen, wie z. B. der automatische Umbruch, der die Seiten des konfigurierbaren Arbeitsbereichs beim Vergrößern vertikal umstrukturiert, sind auf Seitenebene automatisch verfügbar. Administratoren können jedoch den automatischen Umbruch für ausgewählte Experiences, Seiten oder für den gesamten konfigurierbaren Arbeitsbereich deaktivieren. Informationen zum Deaktivieren dieser Funktion finden Sie unter Reflow for Configurable Workspace .

Hinweis:
Sie können das geführte Setup verwenden, um diese konfigurierbaren Funktionen des Arbeitsbereichs zu konfigurieren. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich mithilfe des geführten Setups konfigurieren.

Konfigurieren Sie das Listenmenü für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Fügen Sie dem Listenmenü in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMMenüoptionen für den öffentlichen Sektor hinzu.

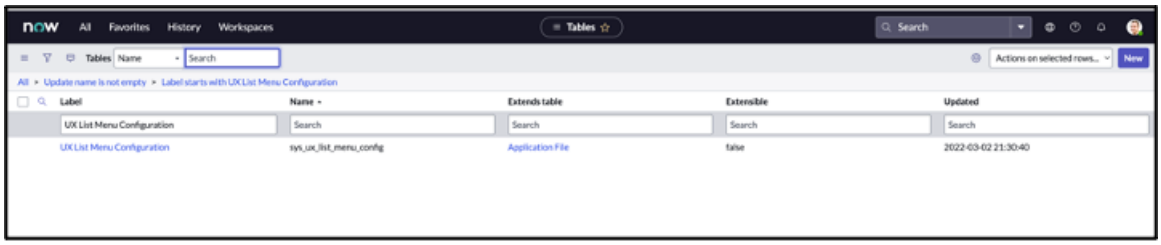
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um das Listenmenü zu konfigurieren, können Sie diesem Verfahren folgen oder das geführte Setup für die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core verwenden.

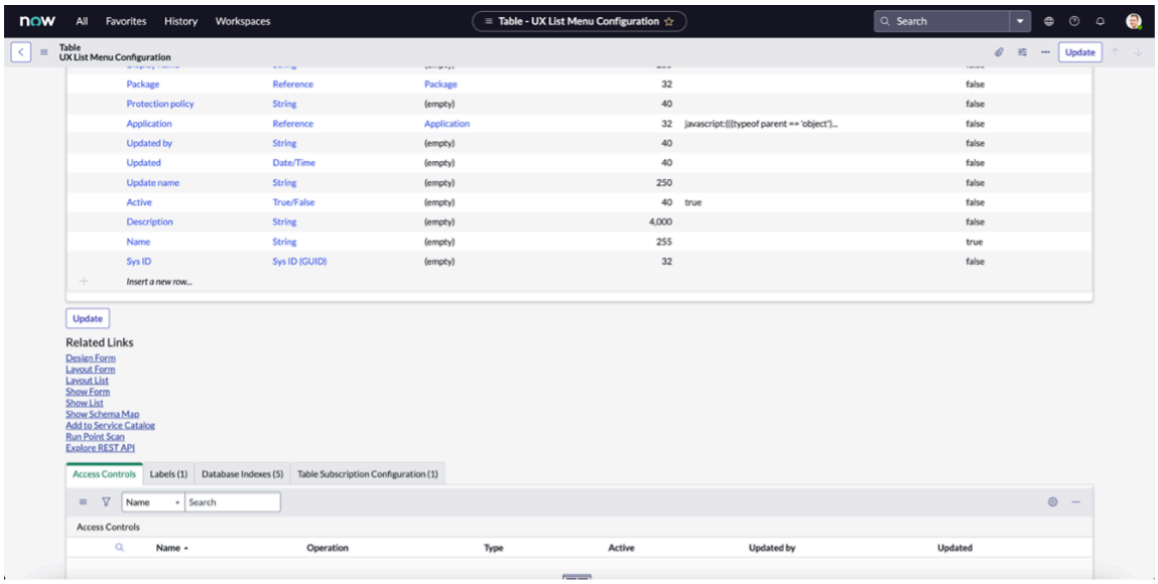
Prozedur

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

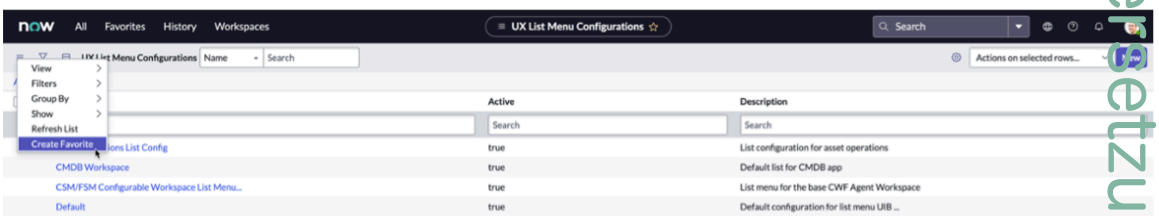
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



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



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

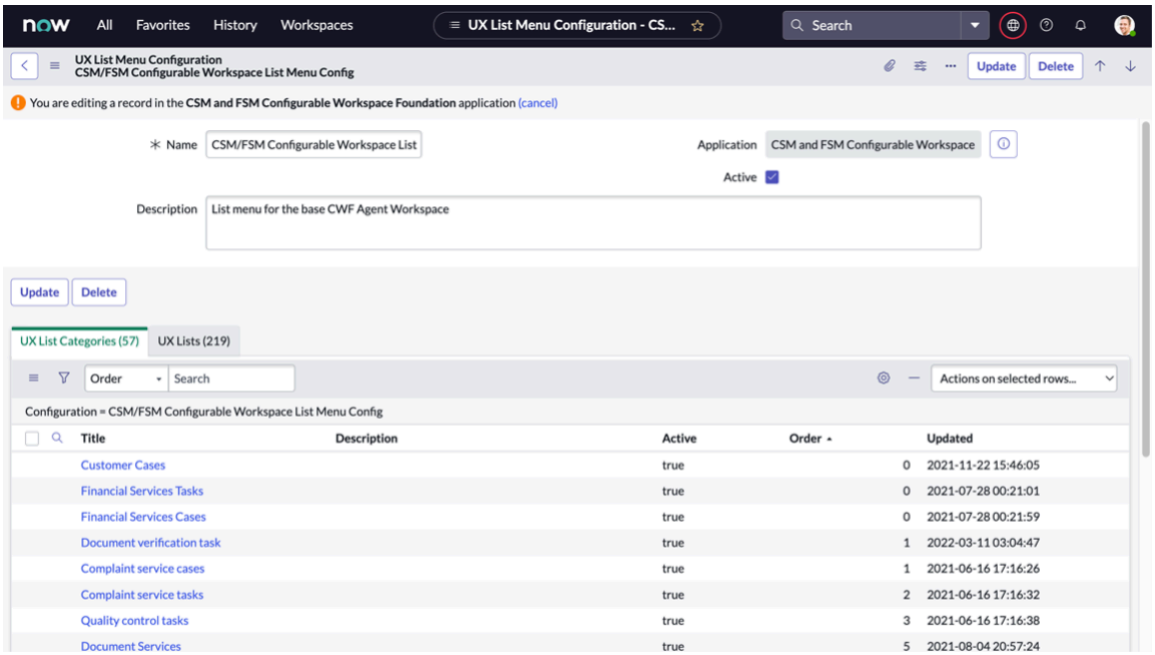


(Optional)

5. Entfernen Sie die Kategorien, die nicht für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichgelten.

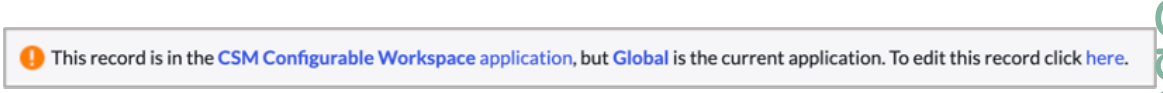
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

a. Wählen Sie den **Datensatz Listenmenü „Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich“** aus, und wechseln Sie zur Registerkarte **UX-Listenkategorien**.



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

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



- Fälle
- Management schwerwiegender Probleme
- Aufgaben
- Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs)
- Incidents
- Probleme
- Change
- Anforderungen
- Katalogaufgaben
- CMDB
- Konversationsüberwachung

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die Zielseite des öffentlichen Sektors mit 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.

Zielseite für den öffentlichen Sektor mit UI Builder konfigurieren

Verwenden Sie UI Builder, um auf der Zielseite „Öffentlicher Sektor“ von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMbestimmte Felder zu ändern.

Vorbereitungen

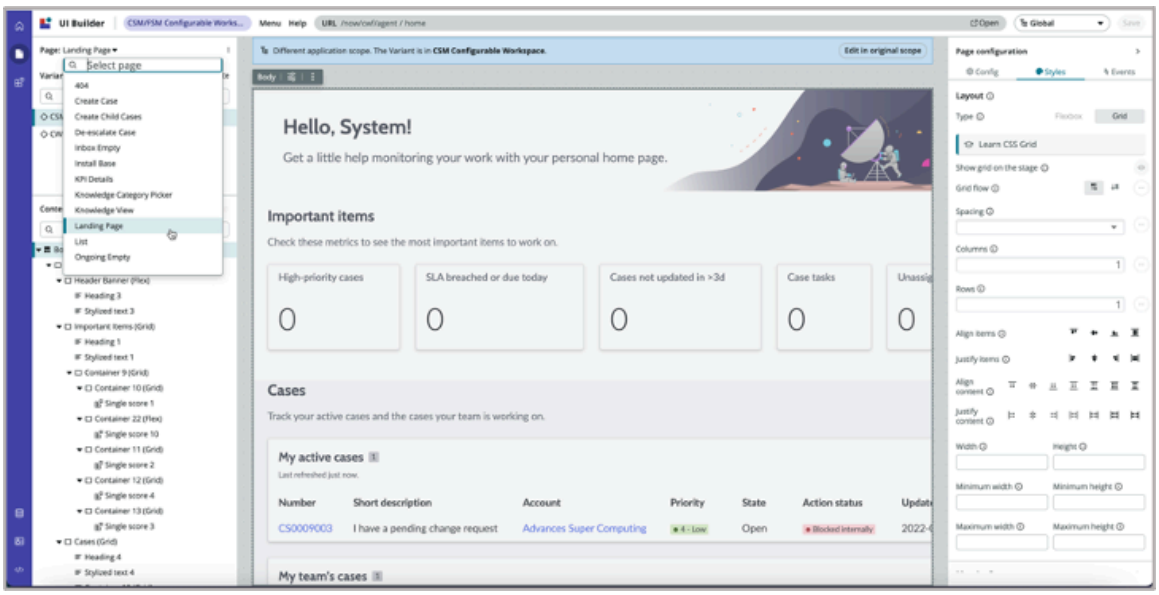
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Zielseite Kundenservice-Management (CSM) bietet Service Desk-Mitarbeitern einen Überblick über ihre neuen, zugewiesenen und Fälle mit hoher Priorität sowie über die Fälle, die ihren Gruppen zugewiesen sind. Ersetzen Sie bestimmte Felder auf der Zielseite durch Felder, die für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichrelevant sind. Je nach Bedarf können Sie auch andere Felder hinzufügen oder ändern. Weitere Informationen zur Verwendung von UI Builder zum Ändern von Seiten finden Sie unter Mit Seiten arbeiten .

Prozedur

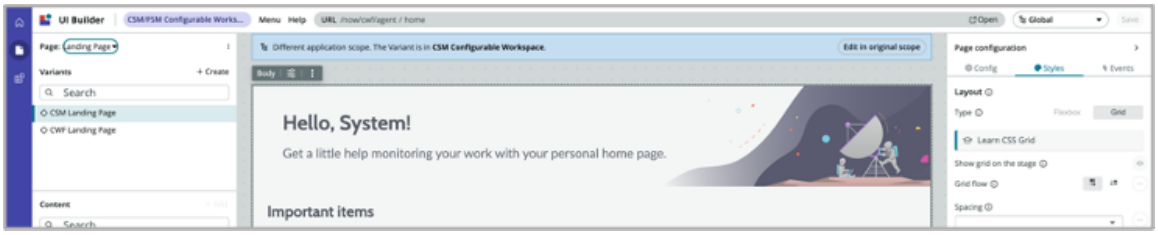
1. Navigieren Sie zu **Alle** und geben Sie im Filter **UI Builder**ein.
2. Wählen Sie **UI Builder**aus.
3. Navigieren Sie zur Zielseite Kundenservice-Management (CSM) :
   a. Wählen Sie in der Liste **Meine Experiences** die Option **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** aus.
   b. Navigieren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



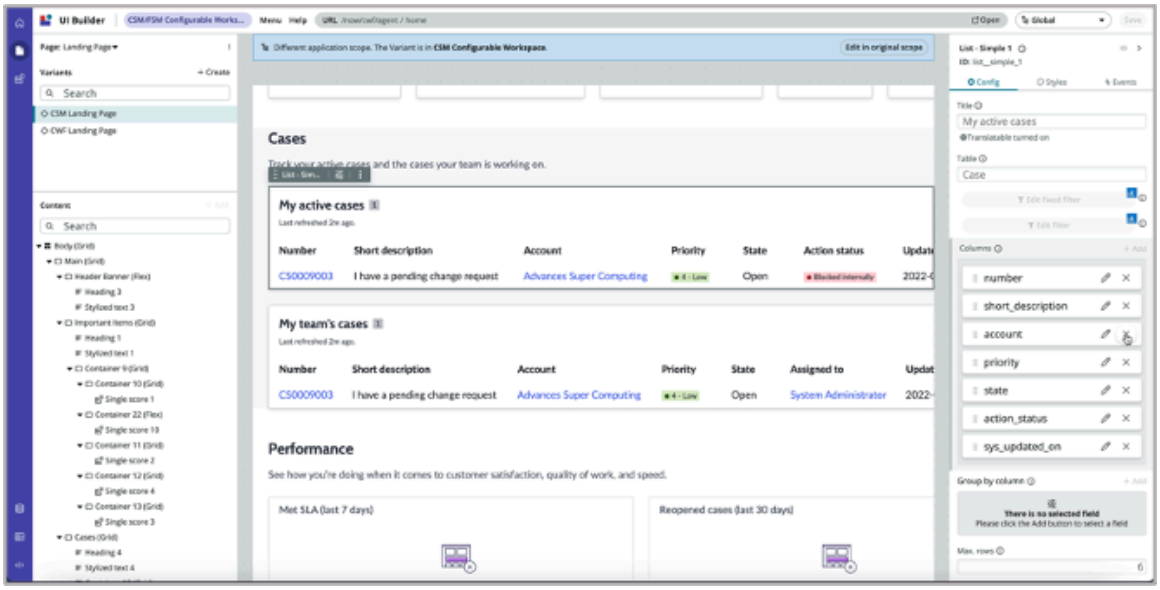
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 in der Meldung, die oben auf der Seite angezeigt wird, **Im ursprünglichen Umfang bearbeiten** aus.



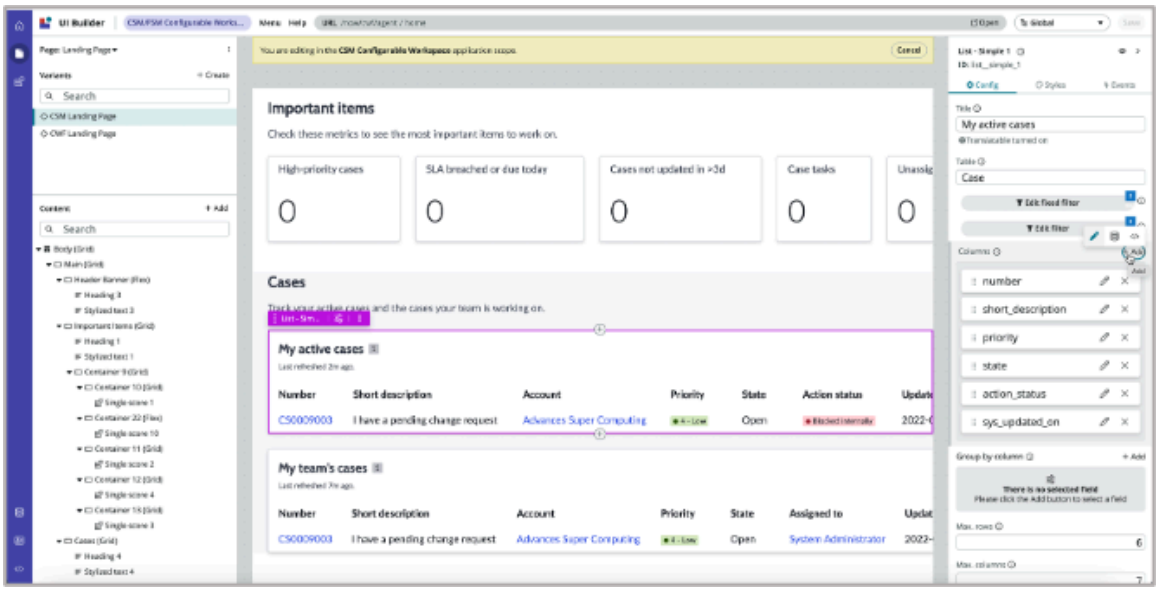
4. Wählen Sie auf der Zielseite Kundenservice-Management (CSM) die Komponente **Meine aktiven Fälle** aus, und löschen Sie auf der Registerkarte **Konfig** des Konfigurationsbereichs das Feld **Account** aus den **Spalten**.



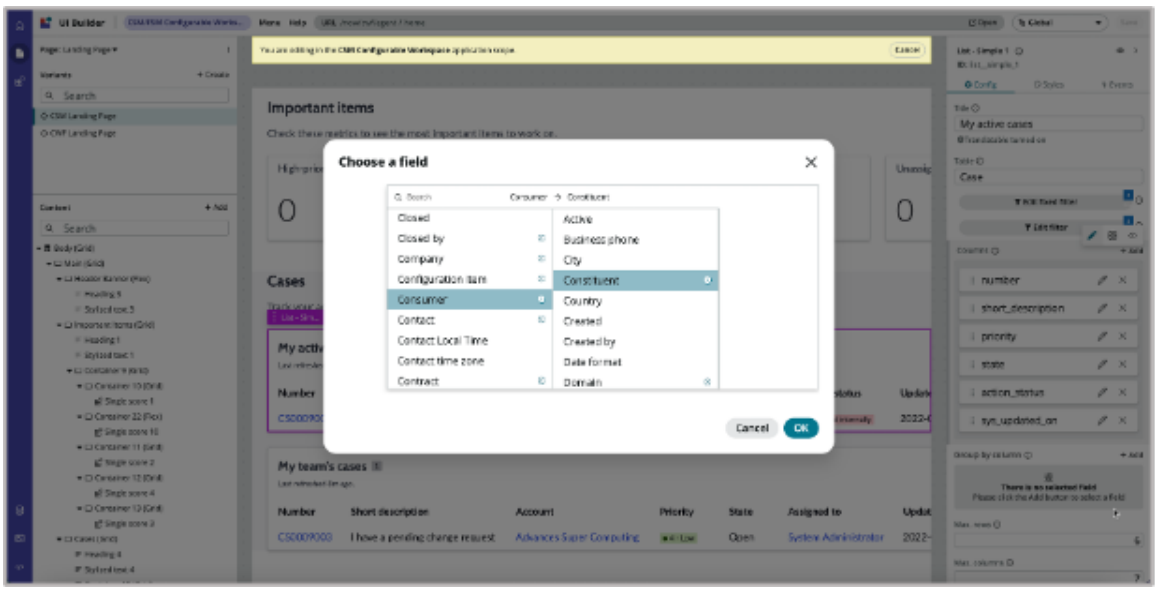
5. Fügen Sie das Feld **Beteiligter** hinzu:

© 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 im Konfigurationsbereich in der Liste **Spalten** die Option **+Hinzufügen** aus, um die Feldauswahl zu öffnen.



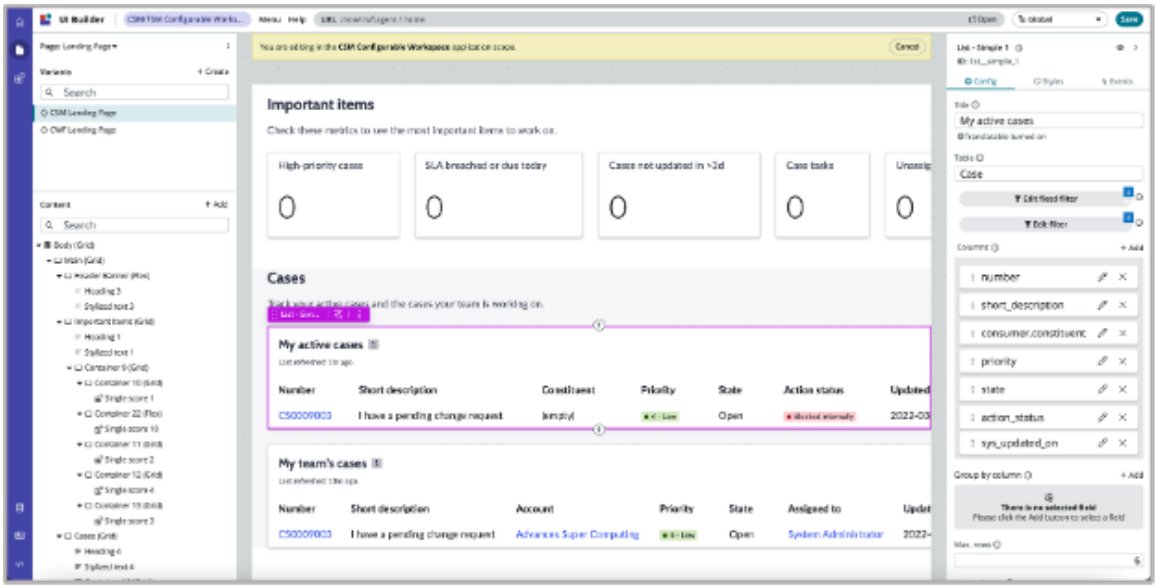
b. Wählen Sie in der Liste Feld auswählen die Option aus **Verbraucher** > **Beteiligter**und wählen Sie **OK**.



Automatische Übersetzung

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

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



6. Wiederholen Sie die Schritte 3 und 4, um die Komponente **Fälle meines Teams** zu ändern.
7. Nehmen Sie nach Bedarf weitere Seitenänderungen vor.
8. Wählen Sie **Speichern** aus, um die Änderungen der Zielseite zu speichern.

Aktivieren Sie die Kundenzentrale, um Profilinformationen anzuzeigen

Installieren Sie die Kundenzentrale mithilfe des geführten Setups Kundenservice, damit Service Desk-Mitarbeiter einen vollständigen Überblick über die Informationen zu Beteiligten, Unternehmen oder Agenturen in den digitalen Diensten für den öffentlichen Bereich erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

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

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

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „ **Informationen zu Beteiligten“**, wenn die Registerkarte **„Beteiligter“** ausgefüllt ist.
- Die Registerkarte **„Geschäftsinformationen“**, wenn die Registerkarte **„Geschäft“** ausgefüllt ist.
- Die Registerkarte **„Behördeninformationen“**, wenn die Registerkarte **„Behörde“** ausgefüllt ist.

Sie können bei Bedarf weitere Änderungen an diesem Layout vornehmen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Kundeninformationsansicht mit dem konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich konfigurieren .

Legen Sie eine Standardansicht für in der Plattform Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich erhaltene Elemente fest

Passen Sie die Standardansicht im Plattform-Arbeitsbereich Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich so an, dass die zugehörige Liste „Erhaltene Artikel“ unter einem Geschäfts-, Beteiligten- oder Behördendatensatz angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Geschäfts-, Beteiligten- oder Behördendatensatz auf der Plattform Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.
2. Wählen Sie das Symbol Listensteuerelemente ( ), und bewegen Sie den Mauszeiger über **Ansicht**.
3. Wählen Sie **PSDS** aus dem Menü aus.

Ergebnisse
Die Benutzeransicht wird geändert, und die zugehörige Liste „Erhaltene Artikel“ wird angezeigt.

Konfigurieren Sie zugehörige Parteien für erhaltene Artikel

Fügen Sie einem Element, das in der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich empfangen wurde, zugehörige Parteien hinzu, damit die Kontakte, Unternehmen, Beteiligten oder Behörden die richtige Zugriffsebene erhalten, um die für einen Fall erforderlichen Aktionen auszuführen.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, und wählen Sie das Listensymbol in der Sidebar.
2. Navigieren zu **Element erhalten** > **Alle**.
3. Wählen Sie den Datensatz aus, dem Sie die zugehörigen Parteien hinzufügen möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige Parteien“ **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Datensatz der zugehörigen Parteien“.

Feld	Beschreibung
Typ	Typ der zugehörigen Partei. Der Typ der zugehörigen Partei kann ein Kontakt, ein Verbraucher oder ein beitragender Benutzer sein. Sie können aus der Liste der zugehörigen Parteikonfigurationen für die mit dem Basissystem bereitgestellten Fälle auswählen: ○ Autorisiertes Unternehmen ○ Autorisierter Kontakt ○ Autorisierter Beteiligter ○ Autorisierter Haushalt ○ Autorisierte Behörde ○ Autorisierter Anwender ○ Aufgeführter Beteiligter ○ Gelistete Behörde
Fall	Automatisch generierte Fallnummer.
Unternehmen, Bürger, Haushalt oder Anwender	Kontakt, der für den Fall verantwortlich ist.
Verantwortlichkeit	Zugriffsebene auf die Fallinformationen. Wenn Sie den Typ der zugehörigen Partei auswählen, wird standardmäßig die zugehörige Zuständigkeit hinzugefügt. Wenn der Typ der zugehörigen Partei geändert wird, wird die Zuständigkeit, die dem Typ der zugehörigen Partei entspricht, entsprechend aktualisiert. **Hinweis:** Wenn der Typ der zugehörigen Partei ausgewählt ist, das Feld „Zuständigkeit“ jedoch nicht automatisch ausgefüllt wird, haben Ihre Kontakte keinen Zugriff auf das verkaufte Produkt (erhaltenen Service) und den zugehörigen Fall.

6. Wählen Sie **Absenden**.
   Die zugehörigen Parteien werden dem Fall hinzugefügt.

Ergebnisse

Nachdem eine zugehörige Partei dem Fall als autorisierter Vertreter mit einer funktionalen Rolle hinzugefügt wurde, kann die zugehörige Partei die folgenden Aktionen ausführen:

- Schließen Sie einen Fall.
- Erstellen Sie einen Fall für den erhaltenen Service (verkauftes Produkt).
- Benachrichtigungen über Fallaktualisierungen empfangen.
- Aktualisieren Sie die für den Kunden sichtbaren Fallaufgaben.
- Zusätzliche Kommentare und Anhänge hinzufügen.
- Eine Lösung akzeptieren oder ablehnen

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

Konfigurieren Sie Virtual Agent für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

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

Was Sie tun müssen, bevor Sie -Themen Virtual Agent für Anwendungsfälle des öffentlichen Sektors erstellen

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

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

Bevor Sie oder Ihre Themenautoren (Benutzer mit der Rolle virtual_agent_admin) Konversationen Virtual Agent vom Typ erstellen oder ändern, müssen Sie die folgenden Voraussetzungen für die Arbeit mit vordefinierten Themen und Themenblöcken in Virtual Agent-Designererfüllen:

- Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot), um auf Plattformthemen und Themenblöcke zuzugreifen, und führen Sie Virtual Agent-Designeraus.
- Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Virtual Agent“ (com.sn_csm.virtualagent), um auf vordefinierte Customer Service Management-Konversationen und Themenblöcke zuzugreifen.
- Machen Sie sich mit Virtual Agent-Designer vertraut, um Konversationsthemen zu erstellen und zu aktualisieren.
- Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installieren um auf Themenblöcke des öffentlichen Sektors zuzugreifen, die in Konversationen des öffentlichen Sektors verwendet werden können.
- Playbook für Serviceanfragen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren, um auf das vorgefertigte Thema **Eine Serviceanfrage erstellen**zuzugreifen.
- Playbook für Lizenzen und Berechtigungen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren, um auf das vordefinierte Thema **„Lizenz-/Erlaubnisantrag starten“**zuzugreifen.

Konfigurieren Sie Virtual Agent -Konversationen für Benutzer des öffentlichen Sektors

Als -Administratoren oder -Themenautoren (Benutzer mit der Rolle virtual_agent_admin) können Sie vorgefertigte Konversationsthemen für Ihre Endanwender bereitstellen, z. B. das mit der Anwendung Playbook für Serviceanfragen bereitgestellte Thema **Serviceanfrage erstellen** sowie von Ihnen erstellte anwenderdefinierte Konversationsthemen.

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

Diese Blöcke sind Subflows, die Konversationselemente oder allgemeine Aufgaben in einer Konversation ausführen, z. B. das Hinzufügen oder Abrufen von Datensätzen. Mit Themenblöcken können Themenautoren den Konversationen Virtual Agent Standardfunktionen hinzufügen und so das Konversationsdesign und die Wartung vereinfachen.

1. Konfigurieren Sie Mitarbeiterchat im Portal für Behördendienstleistungen.
   a. Navigieren Sie zu **Alle** >**Serviceportal** >**Mitarbeiterchat**.
   b. Suchen Sie **GSP Chat**, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Datensatz auf **Aktiv**zu setzen.
2. Suchen Sie in Virtual Agent-Designernach dem entsprechenden Themenblock.
   - Suchen Sie für Playbook für Serviceanfragen -Anforderungen **nach Serviceanfrage erstellen, und wählen Sie den entsprechenden Eintrag**aus.
   - Suchen Sie für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen -Anforderungen **nach Lizenz-/ Erlaubnisantrag starten,**und wählen Sie dies aus.
3. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus, um den Themenblock auf Aktiv zu setzen und für Ihre Endanwender verfügbar zu machen. Weitere Informationen zum Erstellen und Veröffentlichen von Virtual Agent -Themen finden Sie unter Publish a Virtual Agent topic .

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Themen in Virtual Agent-Designerfinden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer .

Beispielthemen Virtual Agent.

Die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core stellt mehrere Basissystem-Themenblöcke bereit, die Sie in Konversationen des öffentlichen Sektors verwenden können:

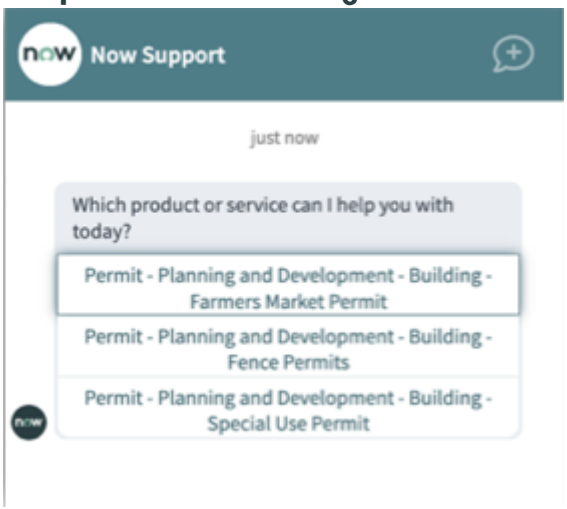
- Aufforderungsservice für Beteiligten – Fordert die Beteiligten auf, eine Art von Behördendienstleistung auszuwählen.
- Zusätzliche Mitglieder für öffentlichen Sektor erstellen: Fordert Beteiligte auf, weitere Personen hinzuzufügen, die ein berechtigtes Interesse an einem Problem oder Fall haben.

Themenblock „Service für Beteiligten anfordern“.

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

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

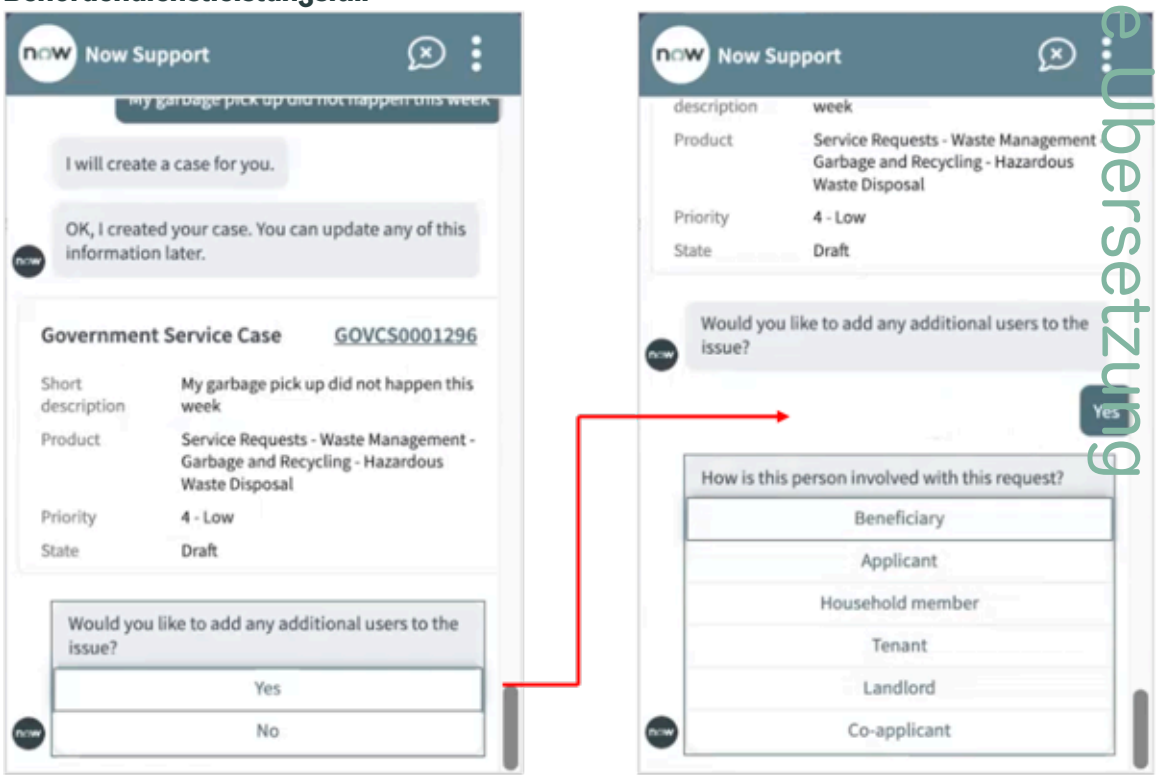
Beispiel einer Aufforderung für Services



Themenblock „Zusätzliche Mitglieder des öffentlichen Sektors erstellen“.

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

Beispielaufforderungen zum Hinzufügen von Mitgliedern zu einem Behördendienstleistungsfall



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

Automatische Übersetzung

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

Eingabeparameter für „Zusätzliche Mitglieder des öffentlichen Sektors“.

Parameter	Beschreibung
case_id	Sys_id des erstellten Falldatensatzes des öffentlichen Sektors.
case_type	Erweiterung des Basisservice des öffentlichen Sektors.

Weitere Informationen zu Themenblöcken und ihrer Verwendung in Virtual Agent -Konversationen finden Sie unter Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren

Konfigurieren Sie einen Service für einen Beteiligten, ein Unternehmen oder eine Behörde

Konfigurieren Sie den Servicekatalog Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, um den Typ des angebotenen öffentlichen Services, die Servicetaxonomie und die Behörde, die den Service anbietet, zu definieren.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

Public Services Service Catalog-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name des öffentlichen Service.
Katalog	Produktkategorie, zu der der Service gehört. Wenn leer, wählen Sie **Behördendienstleistung**aus.
Kategorie	Gibt den Typ des öffentlichen Service an.
Anwendung	Anwendungsbereich des Service. Wählen Sie unter den folgenden Optionen aus: ○ Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core ○ Playbook für Lizenzen und Berechtigungen ○ Information Request Playbook ○ Playbook für Serviceanfragen
Status	Status des öffentlichen Service. Im aktiven Feld zugeordnet als:

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

Feld	Beschreibung
	○ Verfügbar = wahr ○ Nicht verfügbar = falsch
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des öffentlichen Services.
Beschreibung	Beschreibung des öffentlichen Services.

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

Konfigurieren Sie Engagement Messenger für Playbooks

Konfigurieren Sie bestimmte Engagement Messenger -Einstellungen, damit Endanwender des öffentlichen Sektors Anforderungen erstellen und nachverfolgen können. Mit Engagement Messengerkönnen Benutzer des öffentlichen Sektors außerhalb der Umgebung ServiceNow auf Selfservice- und Chatfunktionen von Webanwendungen von Drittanbietern zugreifen.

- Erstellen Sie ein Engagement Messenger-Modul. Weitere Informationen zur Implementierung von Engagement Messengerfinden Sie unter Engagement Messenger einrichten .
- Machen Sie sich mit der Anpassung des Moduls Engagement Messenger vertraut. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Funktionskonfiguration von Engagement Messenger anpassen .
- Aktivieren Sie das Plugin „Mitarbeiterchat“ (com.glide.interaction.awa).
- Aktivieren Sie das Plugin „Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot), für das ein Abonnement erforderlich ist.
- Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent), für das ein Abonnement erforderlich ist.

Konfigurieren Sie Engagement Messenger für die Anwendung Playbook für Serviceanfragen .

Konfigurieren Sie Engagement Messenger -Einstellungen für das Erstellen und Nachverfolgen von Nicht-Notfall-Serviceanfragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Endanwender des öffentlichen Sektors können Serviceanfragen in Engagement Messengererstellen und nachverfolgen. Sie können aus einem Katalog vordefinierter Serviceanfragen auswählen, die mit der Anwendung Service Request Playbook bereitgestellt werden. Wenn Virtual Agent implementiert ist, können sie die vorgefertigte Virtual Agent -Konversation „Serviceanfrage erstellen“ verwenden, um Serviceanfragen, die keine Notfälle sind, von Engagement Messengerzu übermitteln und zu aktualisieren. Sie müssen den Behörden-Servicekatalog und diese vorgefertigte Virtual Agent -Konversation in Engagement Messengeraktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Engagement Messenger zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**.
2. Passen Sie die Funktion „Katalog“ an, um den Behördenservicekatalog zu verwenden, der die vorgefertigten Nicht-Notfallservices bereitstellt, aus denen Anwender beim Erstellen einer Serviceanfrage 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.

a. Öffnen Sie im Abschnitt **„Funktionen“** die Funktion **Katalog**.

b. Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um nach dem Behördendienstleistungskatalog zu suchen und ihn dann hinzuzufügen.

3. Passen Sie die Chat-Funktion an, indem Sie die vordefinierte Konversation Virtual Agent zum Erstellen einer Serviceanfrage aktivieren.

a. Öffnen Sie im Abschnitt **„Funktionen“** die Funktion **Chat**.

b. Suchen Sie unter **Referenz-Chat**das Konversationsthema **Serviceanforderung erstellen,** und wählen Sie es aus.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten, z. B. Tabellen, Anwenderrollen und Flows, werden installiert, wenn Sie das Plugin Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core „ aktivieren.

Die folgenden Plugins werden aktiviert, wenn Sie das Plugin Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core (sn_gsm) aktivieren:

- UI Components for Customer Portals (com.sn_ciwf_ui_cmpnt)
- Modell für Behördensupport (com.sn_agency_support_model)
- Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
- Kundenserviceportal (com.glide.service-portal.customer-portal)
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Hinweis:
Informationen zu den Rollen, die installiert werden, wenn Sie das Plugin Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core aktivieren, finden Sie unter Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installierte Rollen.

Installierte Tabellen

Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_government_service_case]	Tabelle für Behördendienstleistungsfälle **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case].
Beteiligtenprofil	Beteiligtenprofiltabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
sn_gsm_constituent_profile	
Servicedefinition [sn_case_type_selection_list]	Servicedefinitionstabelle **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model].
Geschäftsregistrierungsanforderung [sn_gsm_business_registration]	Tabelle für eine neue Geschäftsregistrierungsanforderung

Installierte Flows

Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installierte Flows

Fluss	Beschreibung
„Von Datensatz blockiert“, wenn die Fallaufgabe einem Behördenfall zugeordnet ist [create_blocked_by_record_if_case_task_is_associated_with_government_case]	Erstellt einen Datensatz „Blockiert von“, wenn die Fallaufgabe einem Behördenfall zugeordnet ist.
„Blockiert von“-Datensatz erstellen, wenn für den Behördenfall Kundeninformationen erforderlich sind [create_blocked_by_record_if_case_needs_customer_information]	Erstellt einen „Blockiert von“-Datensatz, wenn für den Behördenfall weitere Kundeninformationen benötigt werden.
Die Lösung wurde durch den Datensatz blockiert, wenn die Fallaufgabe geschlossen und dem Behördenfall zugeordnet ist [resolve_blocked_by_record_if_case_task_is_closed_and_associated_with_government_case]	Entfernt den Datensatz „blockiert von“ für den zugehörigen Behördenfall, wenn der Behördenfall gelöst wird.
Durch Datensatz blockierte Lösung, wenn Anwenderinformationen für den Behördenfall angegeben werden [resolve_blocked_by_record_if_user_information_is_provided_for_govt_case]	Entfernt den Datensatz „Blockiert von“, wenn die Fallaufgabe geschlossen wird.

Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installierte Rollen

Die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core verwendet Rollen, um Zugriff auf Informationen zu gewähren, interne und externe Benutzer zu identifizieren, die Datensicherheit zu gewährleisten und verschiedene Arten von Beziehungen zwischen Benutzern herzustellen.

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

Kernrollen

Rollen der Beteiligten

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Beteiligter [sn_gsm.constituent]	Ermöglicht Beteiligten, Services anzufordern und ihre Informationen, Behördendienstleistungsfälle und erhaltenen Services zu verwalten.	• sn_install_base.sold_product_authoriz • sn_gsm.service_received_read_granul • sn_customerservice.consumer • sn_gsm.case_write_granular
konstituierender_agent [sn_gsm.constituent_agent]	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die Ausführung der folgenden Aktionen: • Behördendienstleistungsfälle für alle Beteiligten lesen, schreiben und aktualisieren. • Sie können die Datensätze von Beteiligten lesen, schreiben und aktualisieren.	• sn_gsm.report_viewer • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offered_writer • sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.constituent_writer • interaction_agent
„contributor_contributor“ [sn_gsm.constituent_contributor]	Ermöglicht Anwendern, im Namen eines beliebigen Beteiligten Services anzufordern und Behördenservicefälle zu melden.	• sn_customerservice.consumer_contri • sn_gsm.contributor_creato • sn_customerservice.case_authorized_
„contributor_admin“ [sn_gsm.constituent_admin]	Gewährt Service Desk-Mitarbeitern Administratorzugriff und ermöglicht ihnen das Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen von Beteiligten.	sn_gsm.constituent_writer
konstituierender_writer [sn_gsm.constituent_writer]	Bietet Service Desk-Mitarbeitern Zugriff zum Erstellen, Lesen und Aktualisieren von Datensätzen von Beteiligten.	sn_gsm.constituent_viewer
Lizenz und Erlaubnisse – Installationsbasis für Autor [sn_gsm_lic_prmt.ib_writer]	Bietet Erstellungs-, Lese- und Schreibzugriff auf Installationsbasiselemente.	sn_gsm_lic_prmt.ib_writer
„contributor_viewer“ [sn_gsm.constituent_viewer]	Gewährt Service Desk-Mitarbeitern schreibgeschützten Zugriff auf Datensätze von Beteiligten.	sn_customerservice.customer_data_viewer
Element-Viewer für Installationsbasis für Lizenzen und Berechtigungen [sn_gsm_lic_prmt.ib_viewer]	Diese Rolle bietet Lesezugriff auf Installationsbasiselemente	sn_gsm.report_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.

Geschäftsrollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
business_contact [sn_gsm.business_contact]	Ermöglicht Stakeholdern, Services anzufordern und Informationen, Behördenservicefälle und erhaltene Services zu verwalten.	• sn_customerservice.consumer • sn_install_base.sold_product_authori • sn_gsm.service_received_read_granu • sn_gsm.case_write_granular
business_contact_admin [sn_gsm.business_contact_admin]	Erteilt einem Business-Stakeholder Administratorzugriff auf ein Business-Account. Diese Rolle hat Zugriff auf alle Daten innerhalb des geschäftlichen Accounts.	• sn_customerservice.customer_admin • sn_gsm.business_contact
business_case_manager [sn_gsm.business_case_manager]	Ermöglicht einem Business-Stakeholder, Behördenservicefälle für ein geschäftliches Konto und zugehörige untergeordnete Accounts zu verwalten. Diese Rolle kann die folgenden Aktionen ausführen: • Erstellt einen Fall im Namen eines anderen Geschäftskontakts. • Zeigen Sie eine Liste der Fälle an, die zum Unternehmen gehören. • Bearbeiten Sie die zum Unternehmen gehörenden Fälle.	• sn_customerservice.customer_case_ • sn_gsm.business_contact
business_contributor [sn_gsm.business_contributor]	Ermöglicht Stakeholdern, im Namen eines Unternehmens Services anzufordern und Behördendienstleistungsfälle zu melden.	• sn_customerservice.relationship_cor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized
business_partner [sn_gsm.business_partner]	Ermöglicht Geschäftspartnern, Behördenservicefälle von ihrem eigenen Account oder einem geschäftlichen Account, dem sie zugeordnet sind, zu erstellen, anzuzeigen und zu bearbeiten.	• sn_customerservice.partner • sn_gsm.business_contact

Automatische Übersetzung

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

Geschäftsrollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
business_partner_admin [sn_gsm.business_partner_admin]	Gewährt einem Business-Stakeholder Administratorzugriff auf einen Partner-Account. Dieser Anwender kann auf alle Daten innerhalb des Partnerkontos und der von den Partnern erstellten Behördendienstleistungsfälle zugreifen.	• sn_customerservice.partner_admin • sn_gsm.business_partner • sn_gsm.business_contact • sn_gsm.business_contact_admin
business_agent [sn_gsm.business_agent]	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die Ausführung der folgenden Aktionen: • Lesen, schreiben und aktualisieren Sie Behördenservicefälle für alle geschäftlichen Konten. • Geschäftsdatensätze lesen, schreiben und aktualisieren.	• sn_gsm.report_viewer • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offered_writer • sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.business_writer • interaction_agent
Business Contributor für Sozialleistungen [sn_gsm_soc_bnfts.business_contributor]	Ermöglicht Anwendern, im Namen eines Unternehmens Service anzufordern und Sozialleistungsfälle zu melden. Ermöglicht Geschäfts-Stakeholdern, als anfordernde Person im Namen von Kunden zu agieren.	• sn_gsm.business_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creat

Rollen von Service Desk-Mitarbeitern

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Agentur_Agent [sn_gsm.agency_agent]	Ermöglicht Behördenmitarbeitern das Erstellen und Erfüllen von Behördendienstleistungsfällen für die mit der Behörde verbundenen Unternehmen und Geschäftskontakte.	sn_customerservice.svc_loc
Agentur_Beteiligter_Agent [sn_gsm.agency_constituent_agent]	Ermöglicht Behördenmitarbeitern das Erstellen und Erfüllen von Behördendienstleistungsfällen für Bürger und Haushalte, die der Behörde zugeordnet sind.	sn_customerservice.svc_loc

Automatische Übersetzung

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

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Beteiligter mit Lizenz- und Erlaubnisstatus [sn_gsm_lic_prmt.constituent_agent]	Ermöglicht Anwendern, an Lizenz- und Erlaubnisfällen für alle Beteiligten zu arbeiten. Sie beinhaltet die Möglichkeit zum Lesen/Schreiben/Aktualisieren aller Lizenz- und Erlaubnisfälle und Datensätze zu Beteiligten	• sn_gsm.constituent_ • sn_gsm_lic_prmt.cas • sn_gsm_lic_prmt.rep
Agentur_Beitragender [sn_gsm.agency_contributor]	Ermöglicht Behördenmitarbeitern, im Namen der Behörde Services anzufordern und Behördenservicefälle zu melden.	• sn_customerservice. • sn_gsm.contributor_ • sn_customerservice.
Beitragender der Behörde für Lizenzen und Erlaubnisse [sn_gsm_lic_prmt.agency_contributor]	Ermöglicht Anwendern, Service anzufordern und Lizenz- und Erlaubnisfälle für ihre Serviceorganisation (Geschäftsstandort) zu melden. Diese Rolle ist für intern und extern kennzeichnend.	• sn_gsm.agency_cont • sn_gsm_lic_prmt.con
Agentur_manager [sn_gsm.agency_manager]	Ermöglicht einem Behördenmanager, die folgenden Aktionen auszuführen: • Erstellen und aktualisieren Sie Behördenservicefälle für Bürger, Haushalte, Unternehmen und Geschäftskontakte. • Verwalten Sie Daten für Bürger und Haushalte, die den Behörden innerhalb der Behördenhierarchie zugeordnet sind. • Verwalten Sie Daten für Unternehmen und Kontakte, die den Behörden innerhalb der Behördenhierarchie zugeordnet sind.	• sn_customerservice. • sn_gsm.agency_ager • sn_gsm.agency_cons
Manager der Lizenz- und Erlaubnisbehörde [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager]	Ermöglicht Anwendern das Verwalten von Daten für Behörden in der Behördenhierarchie des Managers.	• sn_gsm.agency_mana • sn_gsm_lic_prmt.age • sn_gsm_lic_prmt.age
Agentur_Manager_Beitragender [sn_gsm.agency_manager_contributor]	Ermöglicht Anwendern das Erstellen, Aktualisieren, Anzeigen und Genehmigen von Fällen. Ermöglicht das Registrieren und	• sn_gsm.business_co • sn_gsm.government_ • sn_gsm.constituent_

Automatische Übersetzung

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

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Entfernen von Mitarbeitern in allen von ihm verwalteten Behörden.	• sn_gsm.government_ • sn_gsm.agency_mana • sn_customerservice.s
Lizenz und Erlaubnis – Behördenmanager – Beitragender [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_contributor]	Ermöglicht Anwendern das Erstellen, Aktualisieren, Anzeigen und Genehmigen von Fällen. Sie können auch Mitarbeiter in allen von ihnen verwalteten Behörden registrieren und entfernen.	• sn_gsm_lic_prmt.bus • sn_gsm_lic_prmt.gov • sn_gsm_lic_prmt.con • sn_gsm_lic_prmt.age • sn_gsm_lic_prmt.age • sn_gsm.agency_mana
Beziehungsmanager [sn_gsm.agency_relationship_manager]	Ermöglicht Anwendern das Anzeigen von Fällen für alle externen Behörden, für die sie die Verantwortung für location_relationship_manager haben.	• sn_bus_loc location_r • sn_gsm.agency_mana
Lizenz- und Erlaubnisse – Behördenmanager – Core [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_core]	Granulare Rolle zur Verwaltung der Registrierungen von Behördenmitarbeitern und der Mitarbeiterbeziehungen zu Unternehmen, Beteiligten und Haushalten für alle Behörden innerhalb der Hierarchie.	• sn_gsm.agency_mana • contract_manager
Beziehungsmanager bei der Lizenz- und Erlaubnisbehörde [sn_gsm_lic_prmt.agency_relationship_manager]	Ermöglicht Anwendern das Anzeigen von Fällen für alle externen Behörden, für die sie die Verantwortung für location_relationship_manager haben.	• sn_gsm.agency_relat • sn_gsm_lic_prmt.age
service_manager [sn_gsm.service_manager]	Ermöglicht einem Servicemanager die Ausführung der folgenden Aktionen: • Verwalten Sie alle von Service Desk-Mitarbeitern ausgeführten Arbeiten. • Alle Behördendienstleistungsfälle lesen, schreiben, aktualisieren und löschen. • Alle Datensätze von Beteiligten, Unternehmen	• sn_gsm.service_offer • sn_gsm.service_offer • sn_gsm.constituent_a • sn_gsm.constituent_a • sn_gsm.business_age

Automatische Übersetzung

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

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	und Behörden lesen, schreiben, aktualisieren und löschen.	
Lizenz- und Erlaubnis-Fallaufgaben-Agent [sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent]	Bietet Anwendern die Möglichkeit, Lizenz- und Erlaubnisfälle für die Beteiligten und Haushalte in der Behörde des Agenten zu erstellen und zu erfüllen.	• sn_gsm_lic_prmt.con • sn_gsm_lic_prmt.cas • sn_gsm.case_task_ag
Business Agent der Behörde für Lizenzen und Erlaubnisse [sn_gsm_lic_prmt.agency_agent]	Ermöglicht Anwendern das Erstellen und Erfüllen von Lizenz- und Erlaubnisfällen für die Accounts und Kontakte in der Behörde des Service Desk-Mitarbeiters.	• sn_gsm.agency_agen • contract_manager
Social_Benefeats_agency_agent [sn_gsm_soc_bnfts.agency_agent]	Bietet Anwendern die Möglichkeit, Fälle für die Accounts und Kontakte in der Behörde des Service Desk-Mitarbeiters zu erstellen und zu erfüllen.	• sn_gsm.agency_agen • decision_table_reade • contract_manager
Social_Vorteile_Agentur_Beteiligter_Agent [sn_gsm_soc_bnfts.agency_constituent_agent]	Bietet Anwendern die Möglichkeit, Fälle für die Beteiligten und Haushalte in der Behörde des Service Desk-Mitarbeiters zu erstellen und zu erfüllen.	• decision_table_reade • sn_gsm.agency_cons • contract_manager
Social_benefeats_agency_contributor [sn_gsm_soc_bnfts.agency_contributor]	Ermöglicht Anwendern, Service anzufordern und Sozialleistungsfälle für ihre Behörde (Geschäftsstandort) zu stellen. Diese Rolle ist für intern und extern kennzeichnend.	• sn_gsm.government_ • sn_gsm_soc_bnfts.co
Social_benefeats_agency_manager [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager]	Bietet Anwendern die Möglichkeit, Daten für Behörden in der Behördenhierarchie des Managers zu verwalten.	• sn_gsm_soc_bnfts.ag • sn_gsm_soc_bnfts.ag • sn_gsm.agency_mana • sn_gsm_soc_bnfts.ag
Social_benefeats_agency_manager_contributor [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager_contributor]	Verwalten Sie Behörden und erstellen Sie einen Fall für ein Unternehmen, einen Haushalt oder einen Beteiligten in der Behörde oder einer untergeordneten Behörde.	• sn_gsm_soc_bnfts.ag • sn_gsm_soc_bnfts.bu • sn_gsm_soc_bnfts.ag • sn_gsm_soc_bnfts.co • sn_gsm.agency_mana

Automatische Übersetzung

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

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
soziale_Vorteile_Agentur_Manager_Core [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager_core]	Granulare Rolle zur Verwaltung der Registrierungen von Behördenmitarbeitern und der Mitarbeiterbeziehungen zu Unternehmen, Beteiligten und Haushalten für alle Behörden innerhalb der Hierarchie.	• sn_gsm.agency_mana • contract_manager
Social_Vorteile_Agentur_Beziehung_Manager [sn_gsm_soc_bnfts.agency_relationship_manager]	Verwaltet und überwacht alle von den Behörden durchgeführten Aktivitäten. Es fungiert auch als interner Ansprechpartner für die Behörden.	• sn_gsm_soc_bnfts.ag • sn_gsm.agency_relat
Social_beneforms_business_agent [sn_gsm_soc_bnfts.business_agent]	Bietet Benutzern die Möglichkeit, an Sozialleistungsfällen für Unternehmen zu arbeiten. Sie beinhaltet die Möglichkeit zum Lesen/Schreiben/Aktualisieren aller Sozialleistungsfälle und Geschäftsdatensätze.	• sn_gsm_soc_bnfts.ca • sn_gsm_soc_bnfts.re • sn_gsm.business_age • sn_gsm_soc_bnfts.ib
Sachbearbeiter für Sozialleistungsfälle [sn_gsm_soc_bnfts.case_task_agent]	Ermöglicht Anwendern die Bearbeitung von Fallaufgaben für Sozialleistungen.	• sn_gsm_soc_bnfts.ca • sn_gsm_soc_bnfts.co • sn_gsm.case_task_ag
Beteiligter für Sozialleistungen [sn_gsm_soc_bnfts.constituent_agent]	Bietet Anwendern die Möglichkeit, an Sozialleistungsfällen für alle Beteiligten zu arbeiten. Sie beinhaltet die Möglichkeit zum Lesen/ Schreiben/Aktualisieren aller Fälle und Datensätze von Beteiligten	• sn_gsm_soc_bnfts.ca • sn_gsm_soc_bnfts.re • sn_gsm.constituent_a • sn_gsm_soc_bnfts.ib
Manager für Sozialleistungen [sn_gsm_soc_bnfts.manager]	Bietet Anwendern die Möglichkeit, die gesamte Arbeit von Service Desk-Mitarbeitern zu verwalten, die an Sozialleistungsfällen arbeiten (Beteiligter und Unternehmen). Anwender mit dieser Rolle können alle Sozialleistungsfälle und Beteiligten-/Geschäftsdatensätze lesen/schreiben/aktualisieren/ löschen.	• sn_gsm_soc_bnfts.ib • sn_gsm_soc_bnfts.bu • sn_gsm.government_ • sn_gsm_soc_bnfts.co • sn_majorissue_mgt.m
Beziehungsmitarbeiter für Sozialleistungen [sn_gsm_soc_bnfts.relationship_agent]	Ermöglicht Benutzern die Bearbeitung von Sozialleistungsfällen nur für Kunden, zu denen sie Beziehungen haben.	• sn_gsm_soc_bnfts.re • decision_table_reade • sn_gsm.relationship_ • 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.

Administrator und andere Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator [sn_gsm.admin]	Bietet einem Benutzer delegierten Administratorzugriff auf bereichsbezogene Anwendungen, die auf der Plattform Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich erstellt wurden.	sn_gsm.service_manager
service_offered_admin [sn_gsm.service_offered_admin]	Gewährt Benutzern Administratorzugriff und ermöglicht ihnen das Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen für angebotene Services und erhaltene Datensätze für Services.	sn_gsm.service_offered_writer
license_permit_admin [sn_gsm_lic_prmt.admin]	Ermöglicht Anwendern die Verwaltung aller Arbeiten, die von Service Desk-Mitarbeitern ausgeführt werden, die an Lizenz- und Erlaubnisfällen arbeiten (Beteiligter und Unternehmen). Anwender mit dieser Rolle können alle Lizenz- und Erlaubnisfälle und Beteiligten-/Geschäftsdatensätze lesen/schreiben/aktualisieren/löschen.	• sn_gsm_lic_prmt.manager • sn_gsm.admin
Social_benefeats_admin [sn_gsm_soc_bnfts.admin]	Bietet delegierten Administratorzugriff auf bereichsbezogene Anwendungen, die im Playbook für Sozialleistungen erstellt wurden.	• sn_gsm.admin • sn_gsm_soc_bnfts.manager
Lizenz und Erlaubnisse – Installationsbasisadministrator [sn_gsm_lic_prmt.ib_admin]		
service_offered_admin [sn_gsm.service_offered_admin]		
service_offered_writer [sn_gsm.service_offered_writer]	Bietet Benutzern Zugriff zum Erstellen, Lesen und Aktualisieren von Datensätzen für angebotene Services und erhaltenen Services.	sn_gsm.service_offered_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.

Administrator und andere Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
service_offered_viewer [sn_gsm.service_offered_viewer]	Bietet Anwendern schreibgeschützten Zugriff auf Datensätze für angebotene Services und für erhaltene Services.	sn_customerservice.customer_data_viewer
case_writer [sn_gsm.case_writer]	Bietet Service Desk-Mitarbeitern Zugriff zum Erstellen, Lesen und Aktualisieren von Behördendienstleistungsfällen.	sn_gsm.case_viewer
case_viewer [sn_gsm.case_viewer]	Gewährt Service Desk-Mitarbeitern schreibgeschützten Zugriff auf Behördendienstleistungsfälle.	Keine
Contributor_creator [sn_gsm.contributor_creator]	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern oder Geschäfts-Stakeholdern das Erstellen von Behördendienstleistungsfällen. In den Rollen als Beitragender der obersten Ebene enthalten. Kann Fälle erstellen, aber keine anderen Fälle anzeigen.	Keine
„relationship_agent“ [sn_gsm.relationship_agent]	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, an Behördenservicefällen für Kunden zu arbeiten, mit denen sie Beziehungen haben.	• sn_gsm.report_viewer • sn_customerservice.relationship_agent
„relationship_contributor“ [sn_gsm.relationship_contributor]	Ermöglicht Stakeholdern, Behördenservicefälle im Namen von Kunden zu melden, mit denen sie Beziehungen haben.	• sn_customerservice.relationship_contributo • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contr
Fallbetrachter für Sozialleistungen [sn_gsm_soc_bnfts.case_viewer]	Diese Rolle bietet Anwendern schreibgeschützten Zugriff auf Datensätze von Sozialleistungsfällen.	• sn_gsm.case_viewer • decision_table_reader
Sachbearbeiter für Sozialleistungen [sn_gsm_soc_bnfts.case_writer]	Diese Rolle bietet Anwendern Zugriff zum Erstellen, Lesen und Aktualisieren von Datensätzen für Sozialleistungen.	• sn_gsm_soc_bnfts.case_viewer • sn_gsm.case_writer • contract_manager

Automatische Übersetzung

Granulare Rollen

Sie können mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installierte vordefinierte funktionale und granulare Rollen verwenden, um Beziehungen zwischen Benutzern und Entitäten des öffentlichen Sektors herzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 funktionalen und granularen Rollen bieten verschiedene Zugriffsebenen auf Daten des öffentlichen Sektors, um die Datensicherheit zu gewährleisten.

- Funktionale Rollen: Ein Satz von Rollen, die zum Ausführen einer Funktion oder sinnvollen Aktion erforderlich sind und Zugriff auf mehrere Entitäten erfordern.
- Granulare Rollen: Rollen, die Zugriff auf Fälle, verwendete Services und zugehörige Entitäten des öffentlichen Sektors bieten. Eine oder mehrere granulare Rollen können als funktionale Rolle gebündelt werden.

Ein granulares Modell trägt zum Schutz von Daten bei, indem es den entsprechenden Entitäten des öffentlichen Sektors die entsprechende Zugriffsebene gewährt. Mit dieser Funktionalität ist jede Rolle mit einer Reihe von Berechtigungen oder Verantwortlichkeiten verknüpft, die den Zugriff von Benutzern auf bestimmte Informationen bestimmen. Sie können eine differenzierte Zugriffssteuerung einrichten, indem Sie granulare Richtlinien festlegen, die Einzelpersonen den Zugriff auf Informationen autorisieren, die für ein effizientes und effektives Arbeiten erforderlich sind, und so zur Verbesserung der Experience der Beteiligten beitragen.

Wenn Sie beispielsweise die Tabelle „Behördendienstleistungsfall“ oder andere Tabellen in der App Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich erweitern, müssen Sie die Zugriffssteuerungslisten für die erweiterten Tabellen replizieren. Sie können Benutzern des öffentlichen Sektors granulare Rollen zuweisen, um den Zugriff auf diese erweiterten Tabellen zu steuern.

Automatische Übersetzung

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Granulare Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
case_create_granular [sn_gsm.case_create_granular]	Bietet Beteiligten oder Geschäfts-Stakeholdern granularen Erstellungszugriff auf Behörden-Servicefälle.	sn_gsm.case_read_granular
case_read_granular sn_gsm.case_read_granular	Bietet Beteiligten oder Geschäfts-Stakeholdern granularen Lesezugriff auf Behördendienstleistungsfälle.	sn_customerservice.case_read_granular
case_write_granular sn_gsm.case_write_granular	Bietet Beteiligten oder Geschäfts-Stakeholdern granularen Schreibzugriff auf Behördendienstleistungsfälle.	• sn_gsm.case_create_granular • sn_gsm.case_read_granular
service_received_read_granular [sn_gsm.service_received_read_granular]	Bietet Beteiligten oder Geschäfts-Stakeholdern granularen Lesezugriff auf Datensätze zu **erhaltenen Services**.	sn_install_base.sold_product_read_granular
Lizenz und Erlaubnisse – Installationsbasis granular lesen [sn_gsm_lic_prmt.ib_read_granular]	Bietet granularen Lesezugriff auf ausgestellte Lizenzen und Erlaubnisse.	sn_install_base.install_base_read_granular
Lizenz- und Erlaubnisse – Behördenmanager – Core [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_core]	Granulare Rolle zur Verwaltung der Registrierungen von Behördenmitarbeitern und der Mitarbeiterbeziehungen	• sn_gsm.agency_manager_core • contract_manager

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

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Granulare Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	zu Unternehmen, Beteiligten und Haushalten für alle Behörden innerhalb der Hierarchie.	
Lizenzieren und erlauben Sie den Ersteller des Beitragenden [sn_gsm_lic_perm.contributor_creator]	Ermöglicht Anwendern das Erstellen von Behördenservicefällen. In den Rollen als Beitragender der obersten Ebene enthalten. Ermöglicht die Datensatzerstellung, aktiviert jedoch keine Sichtbarkeit für einen Datensatz für sich.	sn_gsm.contributor_creator
Installationsbasisadministrator für Sozialleistungen [sn_gsm_soc_bnfts.ib_admin]	Diese Rolle bietet Erstellungs-, Lese-, Schreib- und Löschzugriff auf Installationsbasiselemente	sn_gsm_soc_bnfts.ib_writer
Granulare Anzeige der Installationsbasis für Sozialleistungen [sn_gsm_soc_bnfts.ib_read_granular]	Bietet granularen Lesezugriff auf ausgestellte Sozialleistungen.	sn_install_base.install_base_read_granular
Betrachter der Installationsbasis für Sozialleistungen [sn_gsm_soc_bnfts.ib_viewer]	Gewährt Lesezugriff auf Installationsbasiselemente.	Keine
Installationsbasis für Sozialleistungen Autor [sn_gsm_soc_bnfts.ib_writer]	Bietet Erstellungs-, Lese- und Schreibzugriff auf Installationsbasiselemente.	sn_gsm_soc_bnfts.ib_viewer

Business-Stakeholder-Rollen

Business-Stakeholder für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich enthält Plugins und Rollen, die Zugriff auf Funktionen für Business-Stakeholder bieten.

Administratoren mit Zugriff auf Business-Stakeholder können Business-Stakeholder-Benutzern Berechtigungen für die folgenden Aktionen erteilen:

- Fälle im Namen eines Unternehmens oder einer Behörde (Serviceorganisation) erstellen
- Zeigen Sie Fälle, Fallaufgaben und Geschäftsdaten an.
- Anforderungen genehmigen

Automatische Übersetzung

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

Fälle im Namen von Kunden erstellen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Anwendertyp
Beitragender [sn_gsm.constituent_contributor]	Ermöglicht Anwendern, im Namen eines beliebigen Beteiligten Services anzufordern und Behördenservicefälle zu melden.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector_digital_services_core	digital
Beitragender mit Lizenz- und Erlaubnisstatus [sn_gsm_lic_prmt.constituent_contributor]	Mit dieser Rolle können Anwender im Namen eines beliebigen Beteiligten Service anfordern und Lizenz- und Erlaubnisfälle stellen. Ermöglicht Stakeholdern, im Namen von Kunden als anfordernde Person zu agieren.	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator		
Business Contributor [sn_gsm.business_contributor]	Ermöglicht Stakeholdern, im Namen eines Unternehmens Services anzufordern und Behördendienstleistungsfälle zu melden.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector_digital_services_core	digital
Lizenzieren und erlauben Sie Business Contributor [sn_gsm_lic_prmt.business_contributor]	Mit dieser Rolle können Anwender im Namen eines Unternehmens Service anfordern und Lizenz- und Erlaubnisfälle erheben. Ermöglicht Stakeholdern, im Namen von Kunden als anfordernde Person zu agieren.	• sn_gsm.business_contributor • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator		
Beitragender zu Beziehungen [sn_gsm.relationship_contributor]	Ermöglicht Stakeholdern, Behördenservicefälle im Namen von Kunden zu melden, mit denen sie eine Beziehung haben.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector_digital_services_core	digital

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Anwendertyp
Beitragender für Lizenz- und Erlaubnisbeziehung [sn_gsm_lic_prmt.relationship_contributor]	Ermöglicht Anwendern, Lizenz- und Erlaubnisfälle im Namen von Kunden zu stellen, zu denen sie Beziehungen haben. Ermöglicht Business-Stakeholdern den Zugriff, als anfordernde Person im Namen von Kunden zu agieren.	• sn_gsm.relationship_contributors • n_gsm_lic_prmt.contributor_creator		
Beitragender für Sozialleistungen [sn_gsm_soc_bnfts.constituent_contributor]	Diese Rolle ermöglicht es Anwendern, im Namen eines beliebigen Beteiligten Service anzufordern und Sozialleistungsfälle zu stellen. Ermöglicht Geschäfts-Stakeholdern, als anfordernde Person im Namen von Kunden zu agieren.	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator		
Ersteller des Beitragenden für Sozialleistungen [sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator]	Ermöglicht Anwendern das Erstellen von Sozialleistungsfällen. In den Rollen als Beitragender der obersten Ebene enthalten. Sie ermöglicht nur die Datensatzerstellung, nicht jedoch die Sichtbarkeit eines Datensatzes für sich.	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator		
Beitragender für Sozialleistungen – Editor [sn_gsm_soc_bnfts.contributor_editor]	Gewährt einschränkenden Schreibzugriff auf die Felder im Formular „Sozialleistungsfall“.	sn_gsm.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.

Fälle im Namen von Kunden erstellen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Anwendertyp
Beitragender für Sozialleistungsbeziehung [sn_gsm_soc_bnfts.relationship_contributor]	Ermöglicht Benutzern das Stellen von Sozialleistungen im Namen von Kunden, mit denen sie Beziehungen haben. Ermöglicht Business-Stakeholdern den Zugriff, als anfordernde Person im Namen von Kunden zu agieren.	• sn_gsm.relationship_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator		

Erstellt Fälle im Namen von Behörden

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Anwendertyp
Beitragender der Behörde [sn_gsm.agency_contributor]	Ermöglicht Behördenmitarbeitern, im Namen der Behörde Services anzufordern und Behördenservicefälle zu melden.	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_gsm.contributor_creator	Modell für Behördensupport (com.sn_agency_support_model)	Intern und extern

Fälle, Fallaufgaben und Kundendaten anzeigen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Anwendertyp
Fall-Viewer [sn_gsm.case_viewer]	Gewährt Service Desk-Mitarbeitern schreibgeschützten Zugriff auf Behördendienstleistungsfälle.	Keine	com.sn_public_sector_digital_services_core	Intern
Beteiligter Betrachter [sn_gsm.constituent_viewer]	Gewährt Service Desk-Mitarbeitern schreibgeschützten Zugriff auf Datensätze von Beteiligten.	sn_customerservice.customer_data_viewer	com.sn_public_sector_digital_services_core	Intern
Business Viewer [sn_gsm.business_viewer]			com.sn_public_sector_digital_services_core	Intern
Betrachter der angebotenen Services [sn_gsm.service_offered_viewer]	Bietet Anwendern schreibgeschützten Zugriff auf Datensätze zu angebotenen	sn_customerservice.customer_data_viewer	com.sn_public_sector_digital_services_core	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	Enthält Rollen	Plugin	Anwendertyp
	Services und zu erhaltenen Services.			
Betrachter für empfangene Behördendienstleistungen [sn_gsm.service_received_viewer]	Ermöglicht Benutzern schreibgeschützten Zugriff auf Datensätze für erhaltene Services.		com.sn_public_sector_digital_services_core	Intern

Zeigen Sie Berichte und Dashboards an

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Anwendertyp
report_viewer [sn_gsm.report_viewer]	Ermöglicht Benutzern das Anzeigen von Berichten auf der Plattform Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.	Keine	com.sn_public_sector_digital_services_core	Intern
Berichtbetrachter für Lizenzen und Erlaubnisse [sn_gsm_lic_prmt.report_viewer]	Ermöglicht Benutzern das Anzeigen von Berichten auf der Plattform Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.	sn_gsm.report_viewer		
„social_beneeign_reports_viewer“ [sn_gsm_soc_bnfts.report_viewer]	Bietet Anwendern Zugriff zum Anzeigen von Berichten für das Playbook für Sozialleistungen.	sn_gsm.report_viewer		

Hinweis:
Kunden, die ein -Abonnement Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich erworben haben, können Business-Stakeholder-Benutzern die Möglichkeit geben, die unter Business-Stakeholder für Customer Service Management aufgeführten Aktionen auszuführen.

Personabasierte Rollen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Rollen und Personae helfen Ihnen, die verschiedenen Rollen zu verstehen, die an Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichbeteiligt sind.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich unterstützt Benutzer mit den folgenden grundlegenden Auftragsfunktionen (Personas).

Personas werden als die einzelnen Rollen definiert, die verschiedene Aufgaben in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichausführen.

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

Personas des öffentlichen Sektors

Auftragsfunktion	Beschreibung
Administrator	Systemadministrator, der unabhängig von Sicherheitsbeschränkungen Zugriff auf alle Features, Funktionen und Daten des Systems hat: • Verwaltet bestimmte bereichsbezogene Apps, die mit verschiedenen Falltypen erstellt wurden. • Verwaltet die Informationen für die Beteiligten.
Beteiligter	Endanwender, z. B. Bürger, Anwohner, Besucher, Veteranen: • Fordert Services von Behörden an. • Verfolgt die Lösung von Anforderungen.
Business-Stakeholder	Endanwender, z. B. Geschäftsinhaber, Geschäftskontakt, Geschäftspartner: • Fordert Services von Behörden an. • Verfolgt die Lösung von Anforderungen.
Regierungsbeamter	Erfüller, z. B. Beteiligter, Geschäftsmitarbeiter, Agenturmitarbeiter: • Arbeitet an Behördenservicefällen für alle Beteiligten. Kann alle Behördendienstleistungsfälle und Profildatensätze lesen, schreiben und aktualisieren. • Können bestimmten Teams oder Behörden angehören. • Kann an bestimmten Falltypen arbeiten (z. B. Lizenzen oder Arbeitslosenunterstützung).
Beitragender	Business-Stakeholder oder anfordernde Person für Beteiligten: • Helfen Sie Beteiligten oder Unternehmen mit den Services, die sie benötigen. • Übermittelt Anforderungen im Namen von Beteiligten und fungiert als Proxy.
Behördendienstleistungsmanager	Manager von Beteiligten und Business-Services sowie Service Desk-Mitarbeiter, die die Services von Beteiligten unterstützen: • Verwaltet Services, die für Beteiligte, Stakeholder und Behörden bereitgestellt werden. • Kann alle Behördendienstleistungsfälle lesen, schreiben, aktualisieren und löschen.

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

Personas des öffentlichen Sektors (Fortsetzung)

Auftragsfunktion	Beschreibung
	• Kann alle Datensätze von Beteiligten, Unternehmen und Behörden lesen, schreiben, aktualisieren und löschen. • Sie verbessert die Servicebereitstellung und die Zufriedenheit der Beteiligten.

Installieren Sie die Lösung Performance Analytics and Reporting für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Installieren Sie das Inhaltspaket für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Platform Analytics-Lösung aus dem ServiceNow Store.

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 Instanz außerhalb der Produktion aktivieren, ohne ein Abonnement zu erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren .
- Installieren Sie Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core von ServiceNow Store.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle Anwendungen** > **ServiceNow Store**.
2. Suchen Sie nach dem Performance Analytics-Inhaltspaket für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, und vergewissern Sie sich, dass Sie über die erforderlichen gültigen Berechtigungen verfügen.

   Sie benötigen ein HI-Konto und die Berechtigung zum Anfordern von Anwendungen für die betreffenden Instanzen. HI-Konto und Instanz müssen zum selben Unternehmen gehören. Weitere Informationen finden Sie unter Install a ServiceNow Product (ServiceNow-Produkte installieren) im ServiceNow Store.
3. Suchen Sie nach dem Performance Analytics-Inhaltspaket für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.
4. Installieren Sie die Anwendung.

Installieren und konfigurieren Sie Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Installieren Sie eine oder mehrere Playbook-Anwendungen, die für die Verwendung mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichverfügbar sind. Anschließend können Sie die Funktionen konfigurieren, die zum Senden von Anforderungen und zum Weiterleiten von Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter 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.

Die folgenden -Anwendungen sind mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verfügbar, mit denen Sie Playbooks erstellen und verwenden können. Weitere Informationen zum Installieren und Konfigurieren der einzelnen Playbooks finden Sie auf den entsprechenden Seiten unten.

[store-future: BEGIN review]Playbook zur Förderungsverwaltung[End]

[store-future: BEGIN review]Bietet einen End-to-End-Workflow für die Bearbeitung von Anträgen auf Förderungen, die von Endanwendern des öffentlichen Sektors eingereicht wurden. [End]

Social Benefits Playbook

Bietet einen End-to-End-Workflow für die Bearbeitung von Anträgen für Sozialleistungsprogramme.

Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Bietet einen End-to-End-Workflow für die Bearbeitung von Lizenz- und Erlaubnisanforderungen.

Information Request Playbook

Bietet einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung öffentlicher Datensatz- und Informationsanforderungen.

Playbook für Serviceanfragen

Bietet einen End-to-End-Workflow für die Bearbeitung von Serviceanfragen, die keine Notfälle sind.

Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Playbook für Serviceanfragen .

Installieren Sie die Anwendung Playbook für Serviceanfragen, die Anwendern des öffentlichen Sektors das Übermitteln und Nachverfolgen von Serviceanforderungen außerhalb von Notfällen ermöglicht und Regierungsbeamten einen Prozess zur Bearbeitung dieser Anforderungen bietet. Anschließend können Sie die Funktionen konfigurieren, die zum Senden von Anforderungen und zum Weiterleiten von Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.

Führen Sie als Benutzer mit der Rolle admin die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um Playbook für Serviceanfragenein zurichten, nachdem Sie die Anwendung „Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core“ installiert haben.

Konfigurationsaufgaben für Playbook für Serviceanfragen

Aufgabe	Beschreibung
Installieren Sie die Anwendung „Playbook für Serviceanfragen“.	Installieren Sie Playbook für Serviceanfragen (com.sn_public_sector_digital_services_core) aus ServiceNow® Store.
Leiten Sie Serviceanfragen mit automatisch weiter Erweiterte Arbeitszuweisung	Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um Serviceanforderungen des öffentlichen Sektors weiterzuleiten und ihnen zuzuweisen.
Konfigurieren Sie Engagement Messenger für Playbooks	Konfigurieren Sie bestimmte Engagement Messenger -Einstellungen, die Endanwender des öffentlichen Sektors das Erstellen und Nachverfolgen von Nicht-Notfall-Serviceanfragen über Engagement Messengerermöglichen.

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

Aufgabe	Beschreibung
Ermöglichen Sie Endanwendern des öffentlichen Sektors, eine Serviceanfrage mit zu erstellen Virtual Agent	Verwenden Sie Virtual Agent-Designer, um das vorgefertigte Konversationsthema **Serviceanfrage erstellen** zu veröffentlichen , mit dem Endanwender eine Serviceanfrage mit dem Chatbot Virtual Agent senden können.
Konfigurieren Sie die Aktivitäts-UI für ähnliche Datensätze in Playbook für Serviceanfragen	Zeigen Sie eine Liste ähnlicher Anforderungen nach Standort an, ohne nach Anforderungen suchen oder das Playbook verlassen zu müssen.
Mobile Agent für Playbook für Serviceanfragenkonfigurieren	(Optional) Installieren Sie die Plugins „Customer Service Mobile“ und Playbook für Serviceanfragen „ , damit Servicemitarbeiter von Behörden die Nachverfolgung von Serviceanfragen ohne Notfälle auf dem Mobile Agentnachverfolgen können.

Playbook für Serviceanfragen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Playbook für Serviceanfragen (sn_gsm_srvc_req) installieren.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert alle zugehörigen ServiceNow® Store -Anwendungen und Plugins, die noch nicht installiert sind.

Vorbereitungen

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

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

- Überprüfen Sie die Anwendungsliste für Serviceanfrage-Playbooks in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

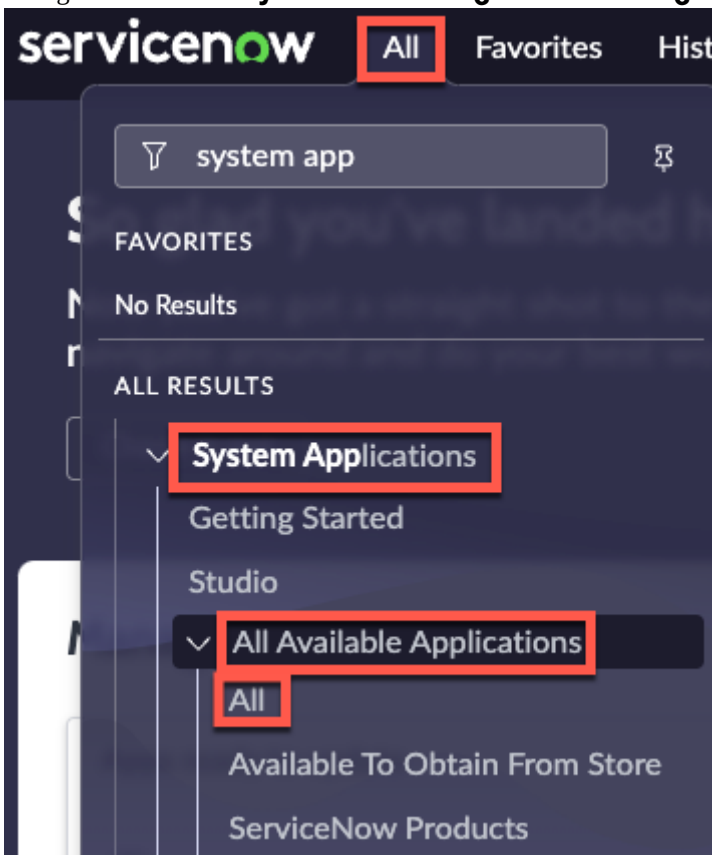
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Serviceanfrage“ [sn_gsm_service_request_case] wird mit Playbook für Serviceanfrageninstalliert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Playbook für Serviceanfragen (sn_gsm_srvc_req).

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

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

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

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

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

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

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

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Leiten Sie Serviceanfragen mit automatisch weiter Erweiterte Arbeitszuweisung

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

Die Anwendung Playbook für Serviceanfragen stellt die folgenden Elemente bereit, die in AWA zum automatischen Weiterleiten und Zuweisen von Serviceanforderungen des öffentlichen Sektors verwendet werden:

- **Servicekanal für Serviceanfragen** – Der Standardservicekanal für die Weiterleitung eingehender Serviceanfragen des öffentlichen Sektors an bestimmte Regierungsmitarbeiter. Dieser Servicekanal enthält zugehörige Attribute, die die Standardbedingungen für die Bestimmung der im Kanal behandelten Elemente, der Arbeitswarteschlange, die Mitarbeiter-Zuweisungsgruppen zugeordnet ist, der Layouts des Posteingangs und mehr definieren.
- **Zuweisungsgruppe für Anforderungen des öffentlichen Sektors** – Die Standardzuweisungsgruppe, die die Service Desk-Mitarbeiter identifiziert, die Serviceanforderungen des öffentlichen Sektors bearbeiten. Mitarbeiterzuweisungen basieren auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen von Mitarbeitern.
- **Warteschlange für öffentliche Serviceanforderungen** : Die Standardwarteschlange, an die Serviceanforderungen des öffentlichen Sektors weitergeleitet werden.
- **Posteingangslayouts** – Die Standardkartenlayouts für Serviceanfrageelemente, die in der Ansicht des Posteingangs des Service Desk-Mitarbeiters von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMangezeigt werden:
  - Layout der Serviceanfrage von Beteiligten: Enthält die Felder **„Kurzbeschreibung“**, **„Beteiligter“**und **„Service“**.
  - Layout für Business-Service-Anforderung: Enthält die Felder **„Kurzbeschreibung“**, **„Geschäft“**, **„Geschäftskontakt“**und **„Service“**.
  - Serviceanfrage-Layout generieren: Wird angezeigt, wenn anonyme Anwender Serviceanfragen übermitteln. Enthält die Felder **„Kurzbeschreibung“** und **„Service“.**

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

Konfigurieren Sie den Servicekanal für Serviceanfragen

Ändern Sie die standardmäßigen Servicekanal-Attribute für Serviceanfragen in Erweiterte Arbeitszuweisung, um zu steuern, wie Serviceanfragen des öffentlichen Sektors weitergeleitet und an Behördenmitarbeiter 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.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.glide.awa) .
- Aktivieren Sie das Plugin „Mitarbeiterchat“ (com.glide.interaction.awa) .
- Installieren Sie die Anwendung Service Request Playbook.

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

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

Mobile Agent für Playbook für Serviceanfragenkonfigurieren

Installieren Sie die Plugins „Customer Service Mobile“ und Playbook für Serviceanfragen „ , damit Servicemitarbeiter von Behörden die Nachverfolgung von Serviceanfragen ohne Notfälle unter Mobile Agentermöglichen. Anschließend können Sie die Rollen konfigurieren.

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

Administratoraufgaben für die Konfiguration der App Mobile Agent

Aufgabe	Beschreibung
Installieren Sie die Anwendung „Playbook für Serviceanfragen“.	Installieren Sie Playbook für Serviceanfragen (sn_gsm) aus ServiceNow® Store.
Plugin „Customer Service Mobile“ (com.sn_csm_mobile) aktivieren	Sie können das Plugin „Customer Service Mobile“ (com.sn_csm_mobile) mit dem geführten Setup für Customer Service Management aktivieren.
(Optional) Plugin Activate Field Service Management (com.snc.work_management)	Installieren Sie das Plugin Außendienst-Management, um die zugehörige Liste der Arbeitsaufträge anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Außendienst-Management.
Konfigurieren Sie Rollen und Berechtigungen des öffentlichen Sektors für die App Mobile Agent .	Konfigurieren Sie Anwenderrollen, damit Servicemitarbeiter von Behörden auf die App Mobile Agent zugreifen können. Dieser Schritt ist für Behördenmitarbeiter obligatorisch, um über die App arbeiten zu können.

Sobald die Mobile-Anwendung Customer Service Management aktiviert und konfiguriert ist, können Service Desk-Mitarbeiter ServiceNow Mobile Agent auf ihre Mobilgeräte herunterladen und auf die Instanzen ServiceNow 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.

Konfigurieren Sie Rollen und Berechtigungen des öffentlichen Sektors für die App Mobile Agent .

Konfigurieren Sie Anwenderrollen für Servicemitarbeiter von Behörden für den Zugriff auf die App Mobile Agent. Dieser Schritt ist für Behördenmitarbeiter obligatorisch, um über die App arbeiten zu können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter **sys_sg_applet_launcher.list** ein, um die Tabelle Applet Startprogramme [sys_sg_applet_launcher] zu öffnen.
2. Wählen Sie in der Tabelle „Startprogramm-Bildschirme“ den Datensatz **„Fälle“** aus.
   Der Datensatz „Erforderliche Rollen“ darf nur die Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent) enthalten.
3. **Wahlweise:** Wechseln Sie bei entsprechender Aufforderung von der Anwendung „Global“ zur Anwendung „Customer Service Mobile“.
4. Wählen Sie unter „Erforderliche Rollen“ das Bearbeitungssymbol ( ), und fügen Sie die folgenden Rollen hinzu:
   - sn_gsm.agency_manager
   - sn_gsm.government_service_manager
   - sn_gsm.constituent_agent
   - sn_gsm.business_agent
   - sn_gsm.agency_constituent_agent
   - sn_gsm.agency_agent
5. Wählen Sie **Fertig**, um die Rollen zu speichern.
   Service Desk-Mitarbeiter mit den oben genannten Rollen können sich jetzt bei Mobile Agent anmelden und an den ihnen zugewiesenen Serviceanfragefällen arbeiten.

Konfigurieren Sie eine Servicedefinition für Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Erstellen Sie eine Servicedefinition zur Verwendung mit Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Servicedefinitionen sind Datensätze zum Speichern von Details zu einem Service, der Endkunden zur Verfügung steht. Sie können Servicedefinitionen für jeden öffentlichen Dienst erstellen, der von Ihrer Behörde angeboten wird.

Nach dem Upgrade auf Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich v8.0 werden die angebotenen Services, eine Erweiterung des Produktmodells, nicht mehr zur Modellierung von Behördendienstleistungen verwendet. „Erhaltene Services“, eine Erweiterung von „Verkauftes Produkt“, wird nicht mehr zur Modellierung der Behördendienstleistungen verwendet, die Beteiligten gewährt/bereitgestellt wurden. Die Servicedefinitionstabelle wird verwendet, um alle von Behörden angebotenen öffentlichen Services zu modellieren. 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.

folgenden Felder aus der Tabelle „Serviceangebote“ werden entfernt und durch Felder für das Servicemodell ersetzt:

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

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die Details für die Servicedefinition ein.

Formular „Servicedefinition“.

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

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
5. Wählen Sie den neuen Servicedefinitions-Datensatz aus.
6. Wählen Sie im Feld Standardtabellenwerte **die Option Servicedefinition**aus.
7. Wählen Sie das Suchsymbol, und wählen Sie im Auswahlmenü die neue 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.

8. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Servicedefinition wurde jetzt erstellt und kann mit allen Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichverwendet werden.

Konfigurieren Sie ein anwenderdefiniertes Playbook in Playbook für Serviceanfragen

Mit anwenderdefinierten Playbooks und Servicedefinitionen können Sie die standardmäßige Playbook für Serviceanfragen -Anwender-Experience an die Interaktion mit den gewünschten Behörden-Workflows anpassen. Nachdem Sie eine Servicedefinition erstellt haben, können Sie ihr ein Playbook zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bevor Sie mit diesem Verfahren beginnen, müssen Sie eine Servicedefinition erstellen, um Ihr Playbook zu zuordnen. Weitere Informationen zum Erstellen einer Servicedefinition finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Servicedefinition für Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auf dem Bildschirm für die Falltypauswahl **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** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Wählen Sie **Neuen Prozess erstellen aus**, geben Sie die Details des Playbooks ein, und wählen Sie **Select a trigger (Auslöser auswählen)**aus.
3. Wählen Sie im Dropdown-Menü einen Auslösertyp aus.
   Ihr Auslösertyp ist die Servicedefinition, die Sie kürzlich erstellt haben.
4. Wählen Sie **Zum Designer wechseln**.
   Der Prozessautomatisierungs-Designer ist jetzt geöffnet.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Neue Spalte hinzufügen**, um Ihrem Prozess eine Spalte hinzuzufügen.
   Weitere Informationen zu Spuren im Prozessautomatisierungs-Designer finden Sie unterStages and activities .
6. Wählen Sie **Aktivieren** aus, nachdem Sie den Prozess nach Ihren Vorgaben erstellt haben.
   Das Playbook wird jetzt zur Ausführung veröffentlicht, wenn es ausgelöst wird.
7. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Richtlinien**.
   Sie können die Anwenderoberfläche des Playbook-Datensatzgenerators bearbeiten. Dies ist das erste Formular, das Service Desk-Mitarbeitern beim Erstellen eines Falls angezeigt wird.
8. Wählen Sie **Neu**.
9. Wählen Sie **Serviceanfrage** im Dropdown-Menü **Tabelle** aus, und geben Sie eine Kurzbeschreibung Ihrer neuen UI-Richtlinie ein.
10. Fügen Sie auf den Registerkarten **Zeitpunkt für Anwendung** und **Skript**die erforderlichen Bedingungen hinzu, und wählen Sie **Absenden**aus.
    Ihre UI-Richtlinie und Ihr Playbook werden jetzt 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.

Konfigurieren Sie die Aktivitäts-UI für ähnliche Datensätze in Playbook für Serviceanfragen

Die Aktivität „Ähnliche Datensätze“ verwendet den Namen und die Beschreibung vorhandener Fälle, um eine Liste der Fälle anzuzeigen, die dem aktuellen Fall zugeordnet sind. Service Desk-Mitarbeiter können so feststellen, ob der aktuelle Fall ein Duplikat eines vorhandenen Falls ist. Ähnliche Datensätze können auch hilfreiche Informationen zu einem aktuellen Fall enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Wählen Sie **Serviceanfrage**aus.
3. Wählen Sie unter Aufnahme **die Option Aktivität hinzufügen**aus.
4. Auswahlvorgang**Playbooks für Customer Service Management** > **Ähnliche Datensätze**
5. Wählen Sie unter Startzeitpunkt in der Dropdownliste **Mit vorherigem**aus.
6. Wählen Sie **Alle Eigenschaften anzeigen**und dann **Automatisierung**aus.
7. Wählen Sie den Pfeil neben Datensatz aus, und wählen Sie **Auslöser: Serviceanfrage** > **Serviceanfrage-Datensatz**.
8. Wählen Sie unter Bedingungen die Option aus **Phase** > **ist nicht** > **Aufnahme**.
9. Schalten Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms **die Option Erweitert** ein.
10. Wählen Sie **Experience**aus, und legen Sie die zugehörige Tabelle auf „Serviceanfrage“ fest.
11. Legen Sie den zugeordneten Datensatz auf fest **Auslöser: Serviceanfrage** > **Serviceanfrage-Datensatz**
12. **Wahlweise:** Um Parameter für festzulegen.
13. Legen Sie den Titel auf fest **Diese Aktivität** > **Bezeichnung**.
14. Wählen Sie **Fertig**und dann **Aktivieren**aus.

Ergebnisse

Die UI-Aktivität „Ähnliche Datensätze“ ist jetzt konfiguriert, und das Modal sollte jetzt angezeigt werden, wenn Sie ein neues oder vorhandenes Playbook für Serviceanfragenöffnen.

Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Information Request Playbook .

Installieren Sie die Anwendung Information Request Playbook, die Endanwender des öffentlichen Sektors das Übermitteln und Nachverfolgen von Anforderungen für öffentliche Datensätze ermöglicht und Regierungsbeamten einen vordefinierten Prozess für die Bearbeitung und Lösung dieser Anforderungen bietet. Anschließend können Sie die Funktionen konfigurieren, die zum Senden von Anforderungen und zum Weiterleiten von Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.

Führen Sie als Benutzer mit der Rolle admin die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um Information Request Playbookeinzurichten, nachdem Sie die Anwendung „Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core“ installiert haben.

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

Konfigurationsaufgaben für Information Request Playbook

Aufgabe	Beschreibung
Information Request Playbook für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren	Installieren Sie Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) aus ServiceNow® Store.
Leiten Sie Serviceanfragen mit automatisch weiter Erweiterte Arbeitszuweisung	Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um Informationsanforderungen des öffentlichen Sektors an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten und ihnen zuzuweisen.
Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Berechtigung „Eingeschränkter Anruferzugriff“ in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich	Sie können eine angeforderte RCA verwenden, um Store-Apps Zugriff auf geschützte Ressourcen in Now Platform® zu gewähren, ohne auf das nächste Familien-Release warten zu müssen. Wenn Sie die Rolle „Systemadministrator“ oder „Anwendungsadministrator“ innehaben, können Sie angeforderte RCAs überprüfen, genehmigen und ablehnen.
Erstellen oder bearbeiten Sie eine Zuweisungsgruppe für die Rechtsabteilung, die Überprüfung oder die Abschlussprüfung	Erstellen Sie eine Mitarbeitergruppe für Rechts-, Überprüfungs- oder Endüberprüfungszuweisungen für die abschließenden Überprüfungsschritte einer Informationsanforderung.
Konfigurieren Sie die Aktivitäts-UI „Dokumente verwalten“ in Information Request Playbook	Erstellen Sie Dokumente, suchen Sie mit der automatisch vervollständigten Namenssuche nach Dokumenten, und verknüpfen Sie vorhandene Dokumente mit einem Fall, oder heben Sie die Verknüpfung bestehender Dokumente mit einem Fall auf – alles über ein einziges modales Element im Playbook.
Konfigurieren Sie die UI für ähnliche Anforderungsdokumente in Information Request Playbook	Durchsuchen Sie Dokumente aus ähnlichen Fällen, zeigen Sie mehrere Dokumentsätze gleichzeitig in der Vorschau an, und verknüpfen Sie Dokumente mit dem Fall oder heben Sie die Verknüpfung mit dem Fall in einem modalen Element auf, ohne das Playbook verlassen zu müssen.
Mobile Agent für Information Request Playbookkonfigurieren	(Optional) Installieren Sie die Plugins „Customer Service Mobile“ und Information Request Playbook „[], damit Service Desk-Mitarbeiter Informationsanforderungen unter Mobile Agentanzeigen und nachverfolgen können.

Information Request Playbook für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren

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

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

> **Hinweis:**
> Installieren Sie die Anwendung „Playbooks für Customer Service Management“, um die Playbook-Experience zu aktivieren.

- Überprüfen Sie die Anwendungsliste Information Request Playbook in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.

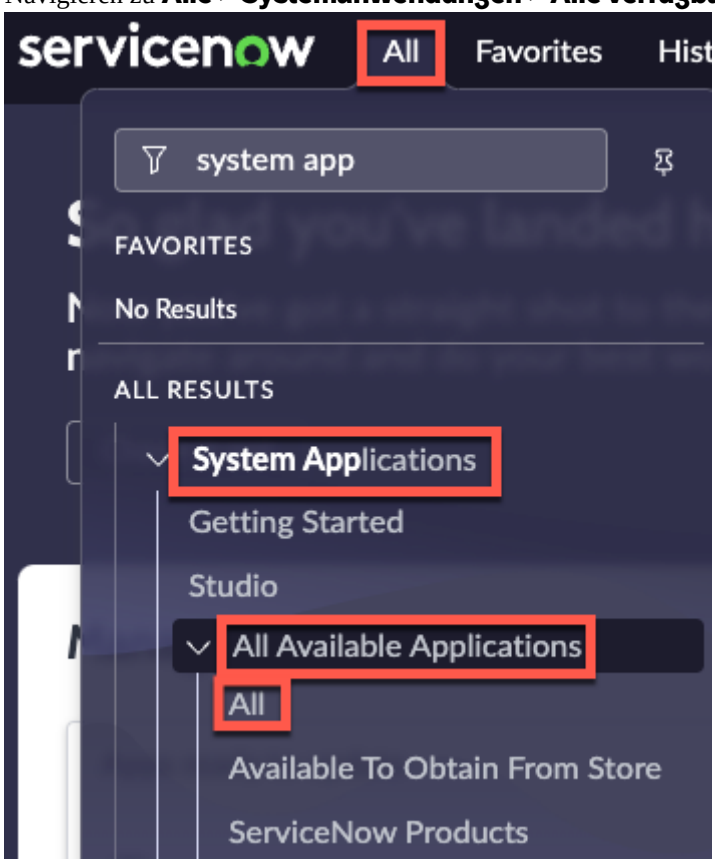
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Information Request Playbook (sn_gsm_info_req).

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

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

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

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

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

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

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

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Leiten Sie Informationsanforderungen automatisch mit weiter Erweiterte Arbeitszuweisung

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

Die Anwendung Information Request Playbook stellt die folgenden Elemente bereit, die in AWA zum automatischen Weiterleiten und Zuweisen von Informationsanforderungen des öffentlichen Sektors verwendet werden:

- **Servicekanal für Informationsanforderung** – Der Standardservicekanal für die Weiterleitung eingehender Informationsanforderungen des öffentlichen Sektors an bestimmte Regierungsmitarbeiter. Dieser Servicekanal enthält zugehörige Attribute, die die Standardbedingungen für die Bestimmung der im Kanal behandelten Elemente, der Arbeitswarteschlange, die Mitarbeiter-Zuweisungsgruppen zugeordnet ist, der Layouts des Posteingangs und mehr definieren.
- **Zuweisungsgruppe für Informationsanforderungen des öffentlichen Sektors** – Die Standardzuweisungsgruppe, die die Service Desk-Mitarbeiter identifiziert, die Informationsanforderungen des öffentlichen Sektors bearbeiten. Mitarbeiterzuweisungen basieren auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen von Mitarbeitern.
- **Warteschlange für Informationsanforderungen des öffentlichen Sektors** : Die Standardwarteschlange, an die Informationsanforderungen des öffentlichen Sektors weitergeleitet werden.
- **Posteingangslayouts** – Die Standardkartenlayouts für Informationsanforderungselemente, die in der Ansicht des Posteingangs des Service Desk-Mitarbeiters von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMangezeigt 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.

- Layout der Anforderung von Informationen zu Beteiligten: Enthält die Felder **„Kurzbeschreibung“**, **„Beteiligter**“ und **„Service“**.
- Layout der Anforderung von Geschäftsinformationen: Enthält die Felder **„Kurzbeschreibung“**, **„Geschäft“**, **„Geschäftskontakt“**und **„Service“**.
- Layout der Anforderung allgemeiner Informationen: Enthält die Felder **„Kurzbeschreibung“** und **„Service“**.

Als Administrator können Sie Erweiterte Arbeitszuweisung für Informationsanforderungsfälle aktivieren und deaktivieren sowie die Standardattribute für den Servicekanal „Informationsanforderungen“ ändern, z. B. die zugehörigen Zuweisungsgruppen und Warteschlangeneinstellungen. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie den Servicekanal „Informationsanforderungen“..

Konfigurieren Sie den Servicekanal „Informationsanforderungen“.

Ändern Sie die Standardattribute des Servicekanals für Informationsanforderungen in Erweiterte Arbeitszuweisung, um zu steuern, wie Informationsanforderungen des öffentlichen Sektors weitergeleitet und an Behördenmitarbeiter zugewiesen werden.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.glide.awa) .
- Aktivieren Sie das Plugin „Mitarbeiterchat“ (com.glide.interaction.awa) .
- Installieren Sie die Anwendung Information Request Playbook.

Erforderliche Rolle: sn_gsm_info_req.admin, awa_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

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

Mobile Agent für Information Request Playbookkonfigurieren

Installieren Sie die Plugins „Customer Service Mobile“ und Information Request Playbook „ , damit Regierungsbeamte die Anforderung von Informationen zu öffentlichen Datensätzen auf dem Mobile Agentnachverfolgen können. Anschließend können Sie die Rollen konfigurieren.

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

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

Administratoraufgaben für die Konfiguration der App Mobile Agent

Aufgabe	Beschreibung
Installieren Sie die Anwendung „Playbook zur Informationsanforderung“.	Installieren Sie Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) aus ServiceNow® Store.
Plugin „Customer Service Mobile“ (com.sn_csm_mobile) aktivieren	Sie können das Plugin „Customer Service Mobile“ (com.sn_csm_mobile) mit dem geführten Setup für Customer Service Management aktivieren.
Konfigurieren Sie Rollen und Berechtigungen des öffentlichen Sektors für die App Mobile Agent .	Konfigurieren Sie Anwenderrollen, damit Regierungsbeamte auf die App Mobile Agent zugreifen können. Dieser Schritt ist für jeden Behördenmitarbeiter obligatorisch, um über die App arbeiten zu können.

Sobald die Mobile-Anwendung Customer Service Management aktiviert und konfiguriert ist, können Service Desk-Mitarbeiter ServiceNow Mobile Agent auf ihre Mobilgeräte herunterladen und auf die Instanzen ServiceNow zugreifen.

Erstellen oder bearbeiten Sie eine Zuweisungsgruppe für die Rechtsabteilung, die Überprüfung oder die Abschlussprüfung

Erstellen oder bearbeiten Sie eine Rechts-, Überprüfungs- oder Abschlussprüfungs-Zuweisungsgruppe für Informationsanforderungen.

Zuweisungsgruppen erstellen

Erstellen Sie für Informationsanforderungen eine Rechts-, Überprüfungs- oder Abschlussprüfungs-Zuweisungsgruppe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

Formular „Zuweisungsgruppen“.

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

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

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Zuweisungsgruppe.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Bearbeiten Sie eine Zuweisungsgruppe

Bearbeiten Sie eine Rechts-, Überprüfungs- oder Abschlussprüfungs-Zuweisungsgruppe für Informationsanforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

Formular „Mitglieder der Zuweisungsgruppe“.

Feld	Beschreibung
Anwender-ID	Anwender-ID des Anwenders, den Sie der Gruppe hinzufügen.
Name	Name des Anwenders, den Sie der Gruppe hinzufügen.
Titel	Titel des Anwenders, den Sie der Gruppe hinzufügen.
Abteilung	Abteilung des Benutzers, den Sie der Gruppe hinzufügen.
Telefon	Telefonnummer des Anwenders, den Sie der Gruppe hinzufügen.
Passwort muss zurückgesetzt werden	Wenn diese Option aktiviert ist, wird bei der nächsten Anmeldung das Passwort für den Anwender zurückgesetzt.
Gesperrt	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Anmeldung des Anwenders verhindert.
Nur Webservice-Zugang	Wenn diese Option aktiviert ist, kann der Anwender sich nicht bei einer Instanz oder einem Serviceportal anmelden, sich über Single Sign-on verbinden oder seine Anmeldeinformationen für die Anmeldung bei der ServiceNow-UI verwenden.
Interner Integrationsanwender	Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwender die WS-Security-Authentifizierungsanforderung umgehen.

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

Feld	Beschreibung
Positionsbestimmung nachverfolgt	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Standortverfolgung für den angegebenen Anwender aktiviert.
Standort	Physischer Standort des Anwenders

6. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Berechtigung „Eingeschränkter Anruferzugriff“ in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

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

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

Vorbereitungen

Für diese Aufgabe muss das Plugin „Dokumentmanagement“ [com.snc.platform_document_management] in Ihrer -Instanz aktiv sein. Wenn „Dokumentmanagement“ [com.snc.platform_document_management] in Ihrer Instanz nicht aktiv ist, finden Sie Anweisungen unter Activate a plugin .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 unter Startzeitpunkt die **Option Sofort**aus.
7. Wählen Sie **Alle Eigenschaften anzeigen** aus, um den Auslöser festzulegen und andere Konfigurationen zu bearbeiten.
8. Wählen Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms die Schaltfläche Erweitert, um sie einzuschalten. Die Registerkarte Experience sollte jetzt angezeigt werden.
9. Wählen Sie **Automatisierung**aus.
10. Wählen Sie unter Datensatz die Option aus **Auslöser: Informationsanforderung** > **Informationsanforderungsdatensatz**.
11. Wählen Sie unter Bedingungen die Option **Status ist Neu**und anschließend Fertig aus.
12. Wählen Sie Experience aus.
13. Wählen Sie unter „Zugeordnete Tabelle“ **Informationsanforderung**und unter „Zugeordneter Datensatz“ die Option aus **Auslöser: Informationsanforderung** > **Informationsanforderungsdatensatz**.
14. Wählen Sie unter Titel die Option aus **Diese Aktivität** > **Bezeichnung**.
15. Wählen Sie **Fertig**und dann **Aktivieren aus**.

Ergebnisse

Die UI-Aktivität „Dokumente verwalten“ ist jetzt konfiguriert, und das Modal sollte jetzt angezeigt werden, wenn Sie ein neues oder vorhandenes Information Request Playbooköffnen.

Konfigurieren Sie die UI für ähnliche Anforderungsdokumente in Information Request Playbook

Die Aktivität „Ähnliche Anforderungsdokumente“ verwendet den Namen und die Beschreibung vorhandener Informationsanforderungsfälle, um eine Liste von Dokumenten anzuzeigen, die dem aktuellen Fall zugeordnet sind, und bietet hilfreiche Informationen zu den Dokumenten, die zur Lösung ähnlicher Informationsanforderungen in Information Request Playbookverwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Wählen Sie **Informationsanforderung**aus.
3. Wählen Sie unter Aufnahme **die Option Aktivität hinzufügen**aus.
4. Auswahlvorgang**Playbooks für Customer Service Management** > **Ähnliche Dokumente**.
5. Wählen Sie die Schaltfläche „Bearbeiten“ aus, und benennen Sie **„Ähnliche Dokumente“** in **„Ähnliche Anforderungsdokumente“**um.
6. Wählen Sie unter Startzeitpunkt die **Option Sofort**aus.
7. Wählen Sie **Alle Eigenschaften anzeigen** aus, um den Auslöser festzulegen und andere Konfigurationen zu bearbeiten.
8. Wählen Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms die Schaltfläche Erweitert, um sie einzuschalten. Die Registerkarte Experience sollte jetzt angezeigt werden.
9. Wählen Sie **Automatisierung**aus.
10. Wählen Sie unter Datensatz die Option aus **Auslöser: Informationsanforderung** > **Informationsanforderungsdatensatz**.

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

11. Wählen Sie unter Bedingungen die Option **Status ist Neu aus**.
12. Wählen Sie die Registerkarte Experience aus.
13. Wählen Sie unter „Zugeordnete Tabelle“ **Informationsanforderung**und unter „Zugeordneter Datensatz“ die Option aus **Auslöser: Informationsanforderung** > **Informationsanforderungsdatensatz**.
14. Geben Sie unter Zugehöriger Datensatz – Codierte Abfrage**den Wert state=3**ein.
15. Wählen Sie unter Titel die Option aus **Diese Aktivität** > **Bezeichnung**.
16. Wählen Sie **Fertig**und dann **Aktivieren aus**.

Ergebnisse

Die UI-Aktivität „Ähnliche Dokumente“ ist jetzt konfiguriert, und das Modal sollte jetzt angezeigt werden, wenn Sie ein neues oder vorhandenes Information Request Playbooköffnen.

Konfigurieren Sie die zugehörige Liste „Dokumente“ in Information Request Playbook

Ein -Administrator kann eine zugehörige Liste mit dem Namen „Dokumente“ so konfigurieren, dass sie in der Liste der dynamischen zugehörigen Datensätze in Information Request Playbookangezeigt wird. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Dokument auf einer separaten Registerkarte des Arbeitsbereichs geöffnet, sodass Service Desk-Mitarbeiter alle Dokumentversionen anzeigen können.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Dokumentenkarte** sollte die folgenden Felder enthalten:

- Dokumententitel
- Dokumentversion
- Dokumentstatus
- Zuletzt aktualisiert am

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > > .

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

Installieren Sie die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen, die Endanwender im öffentlichen Sektor das Einreichen und Nachverfolgen von Lizenz- und Erlaubnisanforderungen ermöglicht und Regierungsbeamten einen vordefinierten Prozess für die Bearbeitung und Lösung dieser Anforderungen bietet. Anschließend können Sie die Funktionen konfigurieren, die zum Senden von Anforderungen und zum Weiterleiten von Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.

Führen Sie als Benutzer mit der Rolle admin die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um Playbook für Lizenzen und Berechtigungeneinzurichten, nachdem Sie die Anwendung „Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core“ installiert haben.

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

Konfigurationsaufgaben für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Aufgabe	Beschreibung
Playbook für Lizenzen und Berechtigungen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren	Installieren Sie Playbook für Lizenzen und Berechtigungen (com.sn_public_sector_digital_services_core) aus ServiceNow® Store.
Konfigurieren Sie Servicedefinitions-Katalogelemente für die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen .	Die Tabellen „Angebotene Services“ und „Erhaltene Services“ wurden in die Servicedefinitionstabelle migriert. Alle Daten zu angebotenen Services müssen in einzelne Servicedefinitionen konvertiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Migrationsleitfaden für angebotene und erhaltene Services .
Ermöglichen Sie Endanwendern des öffentlichen Sektors, mit eine Lizenz- oder Erlaubnisanforderung zu erstellen Virtual Agent	Verwenden Sie Virtual Agent-Designer, um das vorgefertigte Konversationsthema **Lizenz-/ Erlaubnisantrag starten** zu veröffentlichen , mit dem Endanwender über den Chatbot Virtual Agent eine Lizenz- oder Erlaubnisanforderung übermitteln können.
Leiten Sie Lizenz- und Erlaubnisanforderungen mit automatisch weiter Erweiterte Arbeitszuweisung	Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um Lizenz- und Erlaubnisanforderungen an designierte Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten und zuzuweisen.
Konfigurieren Sie die E-Signatur in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen	Konfigurieren Sie E-Signatur, um Beteiligten die Möglichkeit zu geben, ihre Signatur zu zeichnen, wenn sie Fälle über das Portal für Behördendienstleistungen übermitteln.
Konfigurieren Sie die Berechtigungsprüfliste in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen	Konfigurieren Sie die Berechtigungsprüflisten-UI, damit Service Desk-Mitarbeiter bestätigen können, ob ein Antragsteller für die angeforderte spezifische Lizenz oder Erlaubnis berechtigt ist.
Konfigurieren Sie Entscheidungstabellen für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen	Verwenden Sie Entscheidungstabellen, um die Preiskonfiguration einer Lizenz- oder Erlaubnisanforderung zu vereinfachen, die von mehreren Faktoren abhängt. Entscheidungstabellen bieten einen zentralen Ort, an dem Sie Preise und abhängige Attribute erstellen, anzeigen und ändern können.
Preis an Preisattributbezeichnung anhängen	Preise werden standardmäßig an alle booleschen Preisattribute angehängt. Client-Skripts müssen für alle Preisauswahlattribute oder Preiskontrollattribute hinzugefügt werden.
Erstellen Sie Dokumentvorlagen für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen	Verwenden Sie die Anwendung „Dokumentvorlagen“, um Vorlagen für verschiedene Arten von Lizenzen und Erlaubnissen zu generieren, die über Playbook für Lizenzen und Berechtigungenausgestellt 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.

Playbook für Lizenzen und Berechtigungen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen (sn_gsm_lic_prmt) installieren.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store -Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

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

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

- Überprüfen Sie die Anwendungsliste Playbook für Lizenzen und Berechtigungen in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

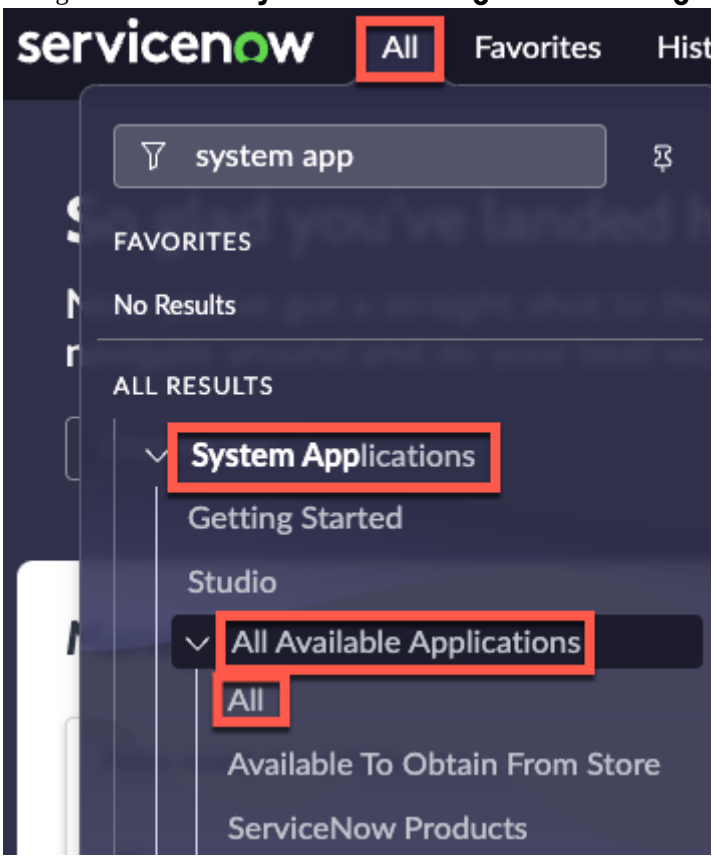
Die Tabelle „Lizenz- und Erlaubnisanforderung“ [sn_gsm_license_permit_case] wird mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungeninstalliert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Playbook für Lizenzen und Berechtigungen (sn_gsm_lic_prmt).

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

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

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

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

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

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

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

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Leiten Sie Lizenz- und Erlaubnisanforderungen mit automatisch weiter Erweiterte Arbeitszuweisung

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um Lizenz-/Erlaubnisanforderungen an designierte Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten und ihnen zuzuweisen.

Die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen stellt die folgenden Elemente bereit, die in AWA zum automatischen Weiterleiten und Zuweisen von Lizenz-/Erlaubnisanforderungen verwendet werden:

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

Als Administrator können Sie Erweiterte Arbeitszuweisung für Lizenz-/Erlaubnisanforderungen aktivieren und deaktivieren sowie die Standardattribute für den Servicekanal „Lizenz-/Erlaubnisanforderungen“ ändern, z. B. die zugehörigen Zuweisungsgruppen- und Warteschlangeneinstellungen. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie den Servicekanal für Lizenz- und Erlaubnisanforderungen.

Konfigurieren Sie den Servicekanal für Lizenz- und Erlaubnisanforderungen

Ändern Sie die Standardattribute des Servicekanals für Lizenz- und Erlaubnisanforderungen in Erweiterte Arbeitszuweisung, um zu steuern, wie Lizenz- und Erlaubnisanforderungen des öffentlichen Sektors weitergeleitet und an Behördenmitarbeiter 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.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.glide.awa) .
- Aktivieren Sie das Plugin „Mitarbeiterchat“ (com.glide.interaction.awa) .
- Installieren Sie die Playbook-Anwendung zur Anforderung von Lizenzen und Berechtigungen.

Erforderliche Rolle: awa_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

Konfigurieren Sie den Servicekanal Lizenz- und Erlaubnisanforderungen, indem Sie die Standardattribute nach Bedarf ändern.

Konfigurieren Sie Servicedefinitions-Katalogelemente für die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen .

Erstellen Sie eine Servicedefinition zur Verwendung mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Vorbereitungen

Servicedefinitionen sind Datensätze zum Speichern von Details zu einem Service, der Endkunden zur Verfügung steht. Sie können Servicedefinitionen für jeden Lizenz-/Erlaubnisservice erstellen, der von Ihrer Behörde angeboten wird.

Wichtig:
Nach dem Upgrade auf Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich v8.0 müssen Sie jetzt eine Servicedefinition für jeden vorherigen Serviceangebotsdatensatz erstellen. Die Einstellung von „Angebotsservices“ bedeutet, dass Servicedefinitionen jetzt für jeden Service erstellt werden müssen, den Ihre Behörde anbietet. Weitere Informationen finden Sie unter Migrationsleitfaden für angebotene und erhaltene Services .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

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

Public Services Service Catalog-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name des öffentlichen Service.
Katalog	Produktkategorie, zu der der Service gehört. Wenn leer, wählen Sie Behördendienst aus.
Kategorie	Gibt den Typ des öffentlichen Service an. Wenn leer, wählen Sie entweder **Erlaubnisse** oder **Lizenzen**aus, je nachdem, welcher Kategorie Sie ein Katalogelement hinzufügen möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich des Service. Wenn leer, wählen Sie aus.
Status	Status des öffentlichen Service. Im aktiven Feld zugeordnet als: ○ Verfügbar = wahr ○ Nicht verfügbar = falsch
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des öffentlichen Services.
Beschreibung	Beschreibung des öffentlichen Services.

6. Wählen Sie **Absenden**.
   Ihr Katalogelement wurde erstellt und kann von Beteiligten, die Fälle über das Portal für Behördendienstleistungen einreichen, oder von Service Desk-Mitarbeitern verwendet werden, die in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMeinen Fall von Grund auf neu erstellen.

Konfigurieren Sie die E-Signatur in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Die E-Signatur ermöglicht es Anwendern, ihre Anwendungen aus dem Portal für Behördendienstleistungen mit einer eingegebenen oder gezeichneten E-Signatur zu signieren, die eine Bestätigung der Anwendung impliziert. Diese Funktionalität kann beim Upgrade optional von einem Administrator konfiguriert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Datensatzersteller**.
2. Wählen Sie den Datensatzersteller **Lizenz anfordern**.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Variablen die **Option Neu**aus.
4. Wählen Sie unter Typ **die Option Anwenderdefiniert**aus.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Fragen** im Feld Frage **den Wert Esignature für Datensatzersteller** und im Feld Name den Wert esignature_for_record_producers ein.
6. Geben Sie auf der Registerkarte **Typspezifikationen** im Feld Widget **den Wert E-Signatur für Lizenz/Erlaubnis im Portal** ein.
7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Wählen Sie auf der Registerkarte Variablen die **Option Neu**aus.
9. Wählen Sie unter Typ die Option **Mehrzeiliger Text**aus.
10. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für **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.

11. Geben Sie auf der Registerkarte **Fragen** im Feld Frage **den Text esignature Variable** und im Feld Name esignature_variable ein.
12. **Wahlweise:** Wenn eine Berechtigungsprüfliste für Playbook für Lizenzen und Berechtigungenkonfiguriert ist, navigieren Sie zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Katalog-UI-Richtlinien** um eine Katalog-UI-Richtlinie für das Katalogelement des Datensatzerstellers zu erstellen.
Wechseln Sie zur Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
13. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Skript des Datensatzerstellers für das Widget „esignature_for_record_producers“ eine Logik zum Anzeigen/Ausblenden hinzu.
14. Fügen Sie den folgenden Codeblock im Serverskript des Datensatzerstellers **„Lizenz anfordern“** auf der Registerkarte **Was darin enthalten ist** an.
Wechseln Sie zur Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

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

15. Wählen Sie **Aktualisieren aus**

Ergebnisse

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

Konfigurieren Sie die Berechtigung in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

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

Der Playbook für Lizenzen und Berechtigungen verwendet Berechtigungskriterien, eine Reihe von Fragen, die einem Antragsteller gestellt werden, um zu bestimmen, ob er berechtigt ist, eine

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

Lizenz oder Erlaubnis zu beantragen. Die Verwendung festgelegter Berechtigungskriterien für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen kann dazu beitragen, Anträge abzuwehren, in denen der Antragsteller nicht berechtigt ist, eine Lizenz oder Erlaubnis zu erhalten.

Die Berechtigungskriterien werden durch die Durchführung der folgenden drei Aktivitäten festgelegt:

- Erstellen einer Prüflistenvorlage für die Lizenz- oder Erlaubnisklasse.
- Hinzufügen der Berechtigungsprüfliste zum Lizenz- oder Erlaubnis-Datensatzersteller.
- Zuordnung zur entsprechenden Lizenz- oder Erlaubnisklasse.

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

Konfigurieren Sie die Berechtigungsprüfliste in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

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

12. Wählen Sie **Implementierung erstellen**.

Ergebnisse

Die Berechtigungsprüfliste wird jetzt angezeigt, wenn Sie in der ersten Aktivität Playbook für Lizenzen und Berechtigungen einen neuen Lizenz- und Erlaubnisdatensatz erstellen. Siehe Definieren Sie Berechtigungsfragen in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen, um die 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.

zu konfigurieren, die zur Bestimmung der Berechtigung für die Lizenz oder Erlaubnis verwendet werden.

Definieren Sie Berechtigungsfragen in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Konfigurieren Sie die Fragen zu Berechtigungskriterien für Anwender, die einen Antrag auf eine Lizenz oder Erlaubnis stellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

Ergebnisse

Die Fragen zu den Berechtigungskriterien sind jetzt definiert und können verwendet werden, um zu bestimmen, ob ein Beteiligter berechtigt ist, einen Lizenz- oder Erlaubnisantrag zu stellen.

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

Verwenden Sie Entscheidungstabellen, um die Preiskonfiguration einer Lizenz- oder Erlaubnisanforderung zu vereinfachen, die von mehreren Faktoren abhängt. Entscheidungstabellen bieten einen zentralen Ort, an dem Sie Preise und abhängige Attribute erstellen, anzeigen und ändern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Entscheidungstabellen ist jeder Faktor eine Entscheidungseingabe. Wenn Ihre Behörde beispielsweise den Preis für eine Fangerlaubnis festlegt, können diese Eingaben den Ort umfassen, an dem die Erlaubnis angefordert wird, die Art des Produkts (ein oder mehrere), für die eine Fangerlaubnis angefordert wird, und die Größe des das fischerboot. Die Verwendung einer Entscheidungstabelle kann es Service Desk-Mitarbeitern ermöglichen, die Preisgestaltung auf unkomplizierte Weise darzustellen, auch wenn diese von mehreren Faktoren abhängt.

Prozedur

1. Geben Sie an, welche Tabellenfelder im Lizenz- und Erlaubnisdatensatz sich auf die mit der Lizenz- oder Erlaubnisanforderung verbundene Gebühr auswirken.
   Zum Beispiel ist jeder Fangart im Datensatz „Angelerlaubnis“ eine andere Gebühr zugeordnet. Dies sind Beispiele für Tabellenfelder, die sich auf die Gesamtgebühr auswirken, die mit der Erlaubnisanforderung verbunden ist.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Entscheidungstabellen**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Geben Sie einen Namen für die Entscheidungstabelle ein, und stellen Sie sicher, dass auf die Tabelle über **Alle Anwendungsbereiche**zugegriffen werden kann.
5. Wählen Sie **Erstellen und fortfahren** aus.
6. Wählen Sie **Hinzufügen** aus, um eine Eingabe hinzuzufügen.
7. Erstellen Sie eine Eingabe mit **Fall** als Bezeichnung, **Referenz** als Typ und **Lizenz-/Erlaubnisfall-Erweiterungstabelle**als Tabelle.
8. Wählen Sie **Ergebnisspalte hinzufügen**, um die Preisspalte hinzuzufügen.
9. Legen Sie die Spaltenbezeichnung auf **Preis**und den Ergebnistyp auf **Währung**fest.
10. Wählen Sie **Fertig**.
11. Wählen Sie **Bedingungsspalte hinzufügen**aus.
12. Legen Sie die Eingabe auf **Case**und die auszuwertenden Daten auf **Feld**fest.
13. Wählen Sie das Dropdown-Menü unter Feld und dann das Feld aus, das der Preisgestaltung zugeordnet ist.
14. Wählen Sie **Fertig**.
15. Wählen Sie **Neue Entscheidungszeile hinzufügen aus**.
16. Wählen Sie die neue Tabellenzelle aus, die unter der Spalte Feldbezeichnung hinzugefügt wurde, und vergewissern Sie sich, dass im Operator „ist“ angegeben ist.
    Wenn der Feldtyp „Auswahl“ ist, darf der Eingabewert nicht „Keine“ sein. Wählen Sie die entsprechende Auswahleingabe aus dem Dropdown-Menü aus. Wenn der Feldtyp „wahr“/„falsch“ ist, muss der Eingabewert **„wahr“**sein.
17. Wählen Sie die neue Tabellenzelle aus, die unter der Spalte Preis hinzugefügt wurde, und geben Sie den Preis ein, der dem Feldwert zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Feldtyp **Auswahl**ist, wiederholen Sie die Schritte 15 bis 17 für jede Option der Auswahl.

18. **Wahlweise:** Wählen Sie das Plus-Symbol unter Ergebnisse und anschließend **Bedingungsspalte hinzufügen**, um ein weiteres Preisgestaltungsfeld hinzuzufügen.
    Wiederholen, bis alle Preisgestaltungsfelder hinzugefügt sind.
19. Wählen Sie **Speichern**, um die Entscheidungstabelle zu speichern, und wählen Sie dann **Schließen**aus.

Ergebnisse

Die Entscheidungstabelle wurde jetzt erstellt und kann dem Falltyp „Lizenz“ und „Erlaubnis“ zugeordnet werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Ordnen Sie eine Entscheidungstabelle einem Falltyp „Lizenz und Erlaubnis“ zu.

Erstellen Sie eine Entscheidungstabelle für Vorabberechtigung in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Playbook für Lizenzen und Berechtigungen beinhaltet die Verwendung von Vorberechtigungskriterien, einer Reihe von Fragen, die einem Antragsteller gestellt werden können, um zu bestimmen, ob er berechtigt ist, eine Lizenz/Erlaubnis zu beantragen. Dies dient dazu, Anträge abzuwehren, bei denen der Antragsteller nicht berechtigt ist, eine Lizenz/Erlaubnis zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Voraussetzungen werden durch die folgenden Aktivitäten festgelegt:

- Eine neue Entscheidungstabelle für Vorberechtigung wird konfiguriert.
- Aktualisiert die Entscheidungstabelle für die Vorabberechtigungskonfiguration für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Prozedur

1. Um eine neue Entscheidungstabelle für Vorabberechtigung zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Workflow-Studio**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie **Entscheidungstabelle**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars mit den folgenden Informationen aus:

Feld	Eintrag
Entscheidungstabelle	Vorberechtigung für den Führerschein
Anwendung	Playbook für Lizenzen und Berechtigungen
Zugänglich von	Alle Anwendungsbereiche
Entwurfserstellung	Ausgewählt

5. Wählen Sie **Entscheidungstabelle erstellen aus**.
6. Wählen Sie **Eingabe hinzufügen** aus.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars mit den folgenden Informationen 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	Eintrag
Bezeichnung	applicant_over_age_18
Typ	Zeichenfolge

8. Wiederholen Sie die Schritte 6 bis 7 für alle Fragen zur Vorberechtigung, die in der ersten Aktivität des Playbooks angezeigt werden.
9. Wählen Sie **Bedingungsspalte hinzufügen**aus.
10. Füllen Sie die Felder des Formulars mit den folgenden Informationen aus:

Feld	Eintrag
Bedingungsspaltenbezeichnung	applicant_over_age_18
Eingabe	applicant_over_age_18
Standardoperator	ist

11. Wählen Sie **Fertig**.
12. Wählen Sie das Feld unter der neu erstellten Bedingungsspalte aus, und geben Sie je nach erwarteter Antwort für die Berechtigung den Wert **„Ja“** oder **„Nein“** ein.
13. Wählen Sie das ⊕ Symbol und wählen Sie **Bedingungsspalte hinzufügen**.
14. Wiederholen Sie die Schritte 10–13 für alle Eingabewerte, die die Berechtigung bestimmen.
15. Wählen Sie das ⊕ Symbol und wählen Sie **Ergebnisspalte hinzufügen**.
16. Füllen Sie die Felder des Formulars mit den folgenden Informationen aus:

Feld	Eintrag
Bezeichnung der Ergebnisspalte	Berechtigung
Ergebnistyp	Wahr/Falsch

17. Wählen Sie **Fertig**.
18. Aktualisieren Sie das Feld Berechtigungsergebnis auf Wahr, wenn alle Bedingungen erfüllt sind, und wählen Sie **OK**.
19. Wählen Sie **Speichern**.
20. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
21. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
    Der Status Ihrer Entscheidungstabelle muss auf **Aktiv**festgelegt werden.
22. Um die Entscheidungstabelle für die Konfiguration der Vorberechtigung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich zu aktualisieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Workflow-Studio**.
23. Wählen Sie **Entscheidungstabellen**aus.
24. Wählen Sie **Vorberechtigungskonfiguration für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich**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.

25. Wählen Sie **Entwurf erstellen aus**.
26. Wählen Sie das ⊕ um eine neue Entscheidungszeile hinzuzufügen.
27. Füllen Sie die Felder des Formulars mit den folgenden Informationen aus:

Feld	Eintrag	Beschreibung
Tabelle	**sn_gsm_drivers_license_case** (oder der Name der erweiterten L&P-Tabelle)	Der Spaltenname (nicht die Spaltenbezeichnung) für die zugehörige Frage zur Vorabberechtigung, die in der Lizenz- und Erlaubnisfalltabelle oder der erweiterten Tabelle vorhanden ist.
Produktmodell	Führerschein	Produktmodell für die jeweilige Lizenz/Erlaubnis.
Beschreibung	Bestätigen Sie die Berechtigung des Antragstellers, indem Sie die folgenden Fragen beantworten.	Beschreibung, die oben in der Vorberechtigungsaktivität im Playbook angezeigt wird.
Formularheader		Zeigt einen Formular-Header über den Berechtigungsfragen an.
Fehler-Header	Nicht berechtigt	Fehlerheader in der ersten Playbook-Aktivität, der angibt, dass der Antragsteller nach dem Klicken auf „Bewerbung starten“ nicht berechtigt ist.
Fehlermeldung	Jede Lizenz/Berechtigung hat bestimmte Kriterien, die erfüllt sein müssen, um angewendet zu werden. Überprüfen Sie Ihre Antworten, um die Richtigkeit sicherzustellen.	Fehlermeldung in der ersten Playbook-Aktivität, die besagt, dass der Antragsteller nach dem Klicken auf „Bewerbung starten“ nicht berechtigt ist.
Hilfe-URL	Link zu einer Seite ServiceNow®	Zeigt in der Fehlermeldung den Link **„Weitere Informationen“** an, wenn festgestellt wird, dass der Antragsteller nicht berechtigt ist. Der Wert in diesem Feld ist ein Link zu einer Seite ServiceNow®.
Berechtigung	Vorberechtigung für den Führerschein	Die Berechtigungsentscheidungstabelle, die im vorherigen Abschnitt für dieses bestimmte Produktmodell erstellt wurde.

28. Wählen Sie Speichern.
29. Wählen Sie Veröffentlichen aus.
30. Wählen Sie Veröffentlichen aus.
    Der Status Ihrer Entscheidungstabelle muss auf **Aktiv**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.

Ordnen Sie eine Entscheidungstabelle einem Falltyp „Lizenz und Erlaubnis“ zu

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

Ergebnisse
Die Entscheidungstabelle ist jetzt mit dem Falltyp „Lizenz und Erlaubnis“ verknüpft.

Fügen Sie einer Entscheidungstabelle eine Preisanpassung hinzu

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für jede Lizenz-/Erlaubnisoption kann ein Basisbetrag eingegeben und gespeichert und basierend auf einer oder mehreren Steuerungsbedingungen vom aktuellen Wert in einen neuen Wert geändert werden. Eine Preisanpassungsdefinition besteht nur aus einem Preisfeld. Als Administrator können Sie mehrere erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Entscheidungstabellen**, und öffnen Sie eine Entscheidungstabelle, die einem Falltyp „Lizenz und Erlaubnis“ zugeordnet wurde.
   Informationen zum Zuordnen einer Entscheidungstabelle zum Falltyp finden Sie unter Ordnen Sie eine Entscheidungstabelle einem Falltyp „Lizenz und Erlaubnis“ zu.
   Sie sollten zu Workflow-Studio weitergeleitet werden.
2. Wählen Sie **Bedingungsspalte hinzufügen**aus.

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

3. Legen Sie die Eingabe auf **Fall**und die auszuwertenden Daten auf **Feld**fest.
4. Wählen Sie unter Feld das Feld aus, das die Preisgestaltung für die betreffende Preisanpassung steuert.
5. Geben Sie in der Bezeichnung der Bedingungsspalte den Namen des oben genannten Felds ein, und wählen Sie **Fertig**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 4 bis 6 für alle Preissteuerungsfelder.
7. Wählen Sie **Neue Entscheidungszeile hinzufügen**.
8. Wählen Sie die neu hinzugefügte Zelle unter einer der Preissteuerungsspalten aus, um Steuerungsbedingungen hinzuzufügen.
9. Geben Sie die Steuerungsbedingung für dieses Feld an.
   Wenn der Feldtyp eine Auswahl ist, darf der Eingabewert nicht „Keine“ sein. Wählen Sie die entsprechende Bedingung aus der Dropdown-Liste aus.
10. Wiederholen Sie die Schritte 11 bis 12, um Bedingungen für weitere Steuerungsfelder hinzuzufügen.
11. *Wenn das Preisfeld, für das die Anpassung gilt, auf Auswahl festgelegt ist, geben Sie die betroffene Preisauswahl ein.Wenn das Preisfeld, für das die Anpassung gilt, keine Auswahl ist, setzen Sie den Wert auf true.*
12. Geben Sie in der neu hinzugefügten Zelle unter der Spalte Preis den Anpassungspreis ein, den Preis, wenn diese Steuerungsbedingungen gelten.
    Wenn das Preisfeld ein boolescher Wert ist, muss der Wert des Preisfelds auf **„true“**festgelegt werden .
    Wenn das Preisfeld eine Auswahl ist, kann der Wert des Preisfelds nicht auf **„Keine“**festgelegt werden .
    Geben Sie den Wert des Anpassungspreises in das Feld ein.
13. Wählen Sie **Speichern**und dann **Schließen aus**.

Preis an Preisattributbezeichnung anhängen

Preise werden standardmäßig an boolesche Preisattribute angehängt. Client-Skripts müssen für die Preisauswahlattribute und die Preissteuerungsattribute hinzugefügt werden, um an Preise angehängt zu werden, wenn Preisanpassungen vorgenommen werden.

Client-Skripts zu Preisauswahlfeldern hinzufügen

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Client-Skripts**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für das Skript an.
   Wenn Sie beispielsweise ein Skript hinzufügen, um die Preiswerte jedes Mal zu aktualisieren, wenn der Erlaubnistyp durch den Beteiligten geändert wird, der den Antrag einreicht, können Sie Ihr Skript als „Preisbezeichnung bei Änderung des Erlaubnistyps aktualisieren“ kennzeichnen.

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

4. Legen Sie die Tabelle auf die Erweiterungstabelle für Lizenz-/Erlaubnisfälle fest.
5. Legen Sie den UI-Typ auf **Alle** und den Typ auf **OnChange**fest.
6. Wählen Sie das Preisauswahlfeld unter der Dropdownliste für den Feldnamen aus.
   Im obigen Beispiel lautet der ausgewählte Feldname **Typ der gewerblichen Erlaubnis**. Das ist die Auswahl des Beteiligten, die dann die angezeigten Preiswerte bestimmt. Weitere Informationen zu den Client-Skript-Formularfeldern finden Sie unter Client scripts .
7. Geben Sie das Skript mit dem folgenden Inhalt ein:

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

8. Wählen Sie **Absenden**.

Fügt Client-Skripts zu Preissteuerungsfeldern hinzu

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Client-Skripts ermöglichen es dem System, JavaScript auf dem Client (Webbrowser) auszuführen, wenn clientbasierte Ereignisse im Portal für Behördendienstleistungen auftreten, z. B. wenn ein Beteiligter eine Auswahl trifft, ein Formular übermittelt oder einen Wert ändert. Weitere Informationen zu Client-Skripts finden Sie unter Client scripts .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Client-Skripts**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für das Skript an.
   Wenn Sie beispielsweise ein Skript hinzufügen, um den Preiswert basierend darauf zu aktualisieren, ob der Beteiligte mitteilt, dass er am angeforderten Standort ansässig ist, können Sie Ihrem Skript die Bezeichnung „Preisbezeichnung bei Residentenwechsel aktualisieren“ hinzufügen.
4. Legen Sie die Tabelle auf die Erweiterungstabelle für Lizenz-/Erlaubnisfälle fest.
5. Legen Sie den UI-Typ auf **Alle** und den Typ auf **OnChange**fest.
6. Wählen Sie das Feld Preissteuerung unter der Dropdownliste für Feldname aus.
   Im obigen Beispiel lautet der ausgewählte Feldname **Ansässig**; das das Steuerungsfeld ist, bestimmt dann den angezeigten Preiswert. Weitere Informationen zu den Client-Skript-Formularfeldern finden Sie unter Client scripts .
7. Geben Sie das Skript mit dem folgenden Inhalt ein:

Hinweis:
Entfernen Sie `newValue === ''` aus dem Skript, wenn der Feldtyp eine Auswahl 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.

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

8. Wählen Sie **Absenden**.

Verlängern Sie den Lizenz- und Erlaubnis-Basisfall

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

   Hinweis:
   Der Wert im Feld „Name“ wird basierend auf dem im Feld „Bezeichnung“ eingegebenen Wert automatisch ausgefüllt.

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

Erstellen Sie Dokumentvorlagen für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

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

PDF-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der PDF-Dokumentvorlage
Tabelle	Bestimmt, wo die Dokumente angehängt werden. Wählen Sie Lizenz- und Erlaubnisfall [sn_gsm_license_permit_case] aus, um die generierte PDF-Datei dem Fall zuzuordnen. Wählen Sie „Installationsbasiselement Lizenz und Erlaubnis“ [sn_gsm_license_permit_install_base_item] aus, um die generierten PDF-Felder dem erhaltenen Element zuzuordnen.
Kategorie	Dokumentkategorie, in der die Vorlage hinzugefügt wird Wählen Sie für Playbook für Lizenzen und BerechtigungenLizenz und Erlaubnis aus.
Anwendung	Bereich der Anwendung, in der die Dokumentvorlage erstellt wird
Status	Aktueller Status der Dokumentvorlage ○ **Entwurf**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage noch nicht veröffentlicht wurde ○ **Bearbeitung**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage bearbeitet wird, nachdem sie veröffentlicht wurde ○ **Veröffentlicht**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage von Services und Fällen verwendet werden kann
Anwenderkriterien	Die Zielgruppenkriterien für dieses Dokument. Sie können beispielsweise eine Erlaubnis erstellen, die nur für in Kanada ansässige Personen vorgesehen ist. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global.
Startdatum	Datum, ab dem die PDF-Dokumentvorlage gültig ist. **Das Startdatum** hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. **Hinweis:** Das Startdatum muss vor dem Enddatum liegen.
Enddatum	Datum, bis zu dem die PDF-Dokumentvorlage gültig ist. **Das Enddatum** hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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 die Werte in **Startdatum** und **Enddatum** leer sind, wird impliziert, dass die Vorlage immer gültig ist. Wenn Sie ein Enddatum angeben, müssen Sie auch ein Startdatum angeben.
Vorlagendatumsformat	Format, in dem das Datum angezeigt werden soll, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert. **Hinweis:** ○ Beim Signieren mit einer Anwendung von ServiceNow oder AdobeSign: Wenn unter **Vorlagendatumsformat**kein Wert ausgewählt ist, wird der in der Systemeigenschaft **template_date_format** angegebene Wert berücksichtigt. Wenn die Systemeigenschaft **„Vorlagendatumsformat“** und **„template_date_format“** leer sind, wird der Wert im Feld „Datumsformat“ aus dem Anwenderprofil des Service Desk-Mitarbeiters berücksichtigt. ○ Beim Signieren mit der DocuSign-Anwendung: Das in den Signiereinstellungen in der DocuSign-Anwendung ausgewählte Datumsformat wird gegenüber **dem Vorlagendatumsformat** in der konfigurierten PDF-Vorlage in einer ServiceNow-Instanz berücksichtigt.
Vorlagensprache	Sprache, in die dynamische Token übersetzt werden, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert. **Hinweis:** ○ „Vorlagensprache“ ist ein Pflichtfeld. Die Standardsprache ist keine. ○ Die Übersetzungsfunktion ist nur verfügbar, wenn die Sprach-Plugins in der -Instanz installiert sind.
Signaturtyp	Option zum Angeben der Anwendung, die zum Signieren oder Ausfüllen des Dokuments verwendet wird. Zum Beispiel ServiceNow Sign, DocuSign oder AdobeSign. **Hinweis:** Signaturtypen sind nur verfügbar, wenn die entsprechenden Integrations-Plug-Ins installiert sind.
Anlagetyp	Option zum Hochladen eines neuen Dokuments oder Auswählen eines Dokuments aus ServiceNow Verwaltete Dokumente.
Dokument	Option zum Hochladen des Anhangs einer ausfüllbaren PDF-Datei zur weiteren Anpassung

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Neues Dokument hochladen** unter **Anhangtyp**ausgewählt ist.
Dokumentüberarbeitung	Option zum Auswählen eines Dokuments aus ServiceNow Verwaltete Dokumente. **Hinweis:** Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Aus Dokumentüberarbeitung auswählen** unter **Anhangtyp**ausgewählt ist.
Aktiv	Option zur Aktivierung der PDF-Dokumentvorlage für die Verwendung
Bestätigungstext	Text, der den Benutzer dazu auffordert, beim Übermitteln eines ausgefüllten Dokuments ein Kontrollkästchen zu aktivieren
Quellvorlage	Quellvorlage, aus der Sie eine Kopie der aktuellen Vorlage erstellt haben.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie den zugehörigen Link **PDF analysieren** aus, um Informationen und Felder aus der PDF-Datei automatisch zu analysieren und diese Informationen in der PDF-Zuordnungstabelle zur Wiederverwendung zu speichern.
   Jedes PDF-Feld kann jetzt dem entsprechenden Zuordnungsfeld in der Installationsbasistabelle für Lizenz und Erlaubnis zugeordnet werden.
6. **Wahlweise:** Definieren Sie in der zugehörigen Liste **„PDF-Vorlagenzuordnungen“** zusätzliche PDF-Feldzuordnungen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Define a PDF field mapping .
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   Um zu bestimmen, welche Dokumentvorlage für die Generierung verwendet werden soll, müssen Sie die erstellte Dokumentvorlage der entsprechenden Erweiterungstabelle „Installationsbasiselement“/„Erhaltene Elemente“ zuordnen. Dies wird mithilfe der Dokumentvorlagenzuordnung in Entscheidungstabellen erreicht.
8. Navigieren zu **Entscheidungsverwaltung** > **Entscheidungsgenerator**.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

PDF-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Dokumentvorlagenkategorie	Verwenden Sie dieses Feld, um mehrere Vorlagen für eine einzelne Installationsbasiselement-Tabelle zu haben.
Tabellenname	Verwenden Sie dieses Feld, um anzugeben, welche Tabelle der Dokumentvorlage zugeordnet werden soll.
Dokumentvorlage	Verwenden Sie dieses Feld, um anzugeben, welche Dokumentvorlage für eine bestimmte Dokumentvorlagenkategorie und einen bestimmten Tabellennamen verwendet werden soll.

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

Feld	Beschreibung
isPdfTemplate	Verwenden Sie dieses Feld, um anzugeben, ob die ausgewählte Dokumentvorlage eine PDF-Vorlage (Wert = wahr) ODER eine HTML-Vorlage (Wert = falsch) ist.

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

Ergebnisse

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

Nächste Maßnahme

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

Definieren Sie ein Produktmodell für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

In einem Lizenz-/Erlaubnisfallantrag ist ein Produktmodelldatensatz erforderlich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für einen Lizenz-/Erlaubnisfall wird ein Produktmodell verwendet, um eine bestimmte Art von Lizenz/Erlaubnis darzustellen. Ein bestimmtes Produktmodell kann mehrere Aspekte der Implementierung des Genehmigungsprozesses unterstützen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Definition des Produkts, die Verknüpfung von damit verbundenen Services, die Bereitstellung bestimmter Produktinstanzen, zusätzliche Workflows, die Berichterstellung usw.

Zusätzliche Felder zur Beschreibung des Genehmigungsprodukts können bei Bedarf hinzugefügt werden. Für einen Führerschein könnte man beispielsweise ein Auswahlfeld für die Führerscheinklasse mit den Optionen A, B oder C hinzufügen und dann drei Datensätze erstellen, einen pro Klasse.

Wenn mehrere Erlaubnistypen mit nicht zugehörigen Feldern vorhanden sind, können Sie bestimmte Produktmodellklassen aus der Basisklasse des Erlaubnismodells erweitern. Wenn Ihre Behörde beispielsweise Import-/Exportgenehmigungen für Tierpräparationen und Importe von Wildtieren aus derselben Organisation anbietet, prüfen Sie, ob Sie bestimmte Erlaubnismodellklassen benötigen, mit denen Sie unterschiedliche Attribute für jedes Erlaubnisprodukt definieren können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beteiligtenservice** > **Produkte** > **Berechtigungsmodelle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Auswahlvorgang **Formularheader** > **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
4. Wählen Sie **Abschnitt Bearbeiten unter Erweitertes Modell und Asset-Klassen**aus.
5. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Feldern **Kosten** und **Sichtbar für Kunden**.
   Diese Felder müssen auf „wahr“ gesetzt werden, damit der Kontakt des Beteiligten oder des Unternehmens seine Vorberechtigung bestimmen 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.

6. Füllen Sie die Felder aus.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Playbooks im Portal für einen anwenderdefinierten Falltyp konfigurieren

Als Administrator können Sie die Playbook-Nutzung im Portal für einen anwenderdefinierten Falltyp konfigurieren, der den Basisfall „Lizenz und Erlaubnis“ erweitert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Um den Playbook-Prozess zuerst zu duplizieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio**.
2. Wählen Sie in der Liste „Prozesse“ **Lizenzen/Erlaubnisse Playbook**aus.
3. Wählen Sie das Menü Weitere Aktionen und anschließend **Duplizieren**aus.
4. Füllen Sie das Feld **Bezeichnung** mit dem gewünschten Namen für das Playbook aus.
5. Wählen Sie **Duplikat**aus.
6. Ändern Sie das Playbook für den jeweiligen Lizenzanwendungsfall, und wählen Sie **Aktivieren**aus.
7. Navigieren zu **Alle** > **Datensatzgeneratoren**.
8. Wählen Sie **Neu**.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars wie folgt aus:

Feld	Eintrag
Tabelle	Lizenz- und Erlaubnisfall oder die erweiterte Lizenz- und Erlaubnistabelle. Dies ist die Tabelle, für die der Datensatzgenerator ausgelöst wird.
Prozessdefinition	Playbook, das im vorherigen Abschnitt erstellt wurde.
Namen für Datensatzaktivität erstellen	Beantworten Sie Fragen zur Berechtigung (erste Playbook-Aktivität).
Datensatzformularansicht erstellen	LicensePermitRecordGenerator
Vorlagenfelder: Produkt	Führerschein
Vorlagenfelder: Service	Führerschein – Neue Anforderung

10. Wählen Sie **Absenden**.
11. Navigieren zu **Alle** > **Servicedefinitionen**.
12. Wählen Sie **Führerschein – Neue Anforderung aus**.
13. Wählen Sie das Suchsymbol neben dem Playbook-Datensatzgenerator aus.
14. Wählen Sie den vorab erstellten Playbook-Datensatzgenerator für den erweiterten Falltyp aus.
15. Navigieren Sie in einem neuen Fenster zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook-Inhaltselemente**.
16. 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.

17. Füllen Sie die Felder des Formulars mit den folgenden Informationen aus:

Feld	Eintrag
Name	Führerscheinantrag
Kataloge	Behördendienstleistungen
Kategorie	Lizenzen
Kurzbeschreibung	Antrag einer Einzelperson auf Erteilung der Erlaubnis zum Führen eines Kfz auf Straßen, Schnellstraßen oder anderen öffentlich zugänglichen Straßen.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle „Lizenz- und Erlaubnisfall“ oder die erstellte erweiterte Tabelle aus.
Playbook-Experience	Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich
Playbook-Experience-Datensatzgenerator	Zuvor erstellter Datensatzgenerator
Portalseite	GSM-Aufnahme
Titel	Antrag auf Führerschein

18. Wählen Sie **Absenden**.
19. Wählen Sie das erstellte Playbook-Inhaltselement aus.
20. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste **Verfügbar für**.
21. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Sammlungen **die Option SNC Extern** aus, und fügen Sie sie der Liste Verfügbar hinzu.
22. Wählen Sie **Speichern**.
23. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste **Nicht verfügbar für**.
24. Wählen Sie **„SNC Extern“** aus, und fügen Sie es der Sammlung hinzu.
25. Wählen Sie **Speichern**.
26. Überprüfen Sie, ob das von Ihnen erstellte Playbook-Inhaltselement in der Liste „Services“ im Portal für Behördendienstleistungen angezeigt wird.

Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Social Benefits Playbook .

Installieren Sie die Anwendung Social Benefits Playbook, die Endanwender im öffentlichen Sektor das Einreichen und Nachverfolgen von Sozialleistungsanforderungen ermöglicht und Regierungsbeamten einen vordefinierten Prozess für die Bearbeitung und Lösung dieser Anforderungen bietet. Anschließend können Sie die Funktionen konfigurieren, die zum Senden von Anforderungen und zum Weiterleiten von Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.

Führen Sie als Benutzer mit der Rolle admin die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um Social Benefits Playbookeinzurichten, nachdem Sie die Anwendung „Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core“ installiert haben.

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

Konfigurationsaufgaben für Social Benefits Playbook

Aufgabe	Beschreibung
Social Benefits Playbook für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren	Installieren Sie Social Benefits Playbook (app-psds-social-benezips) aus ServiceNow® Store.
Anträge auf Sozialleistungen mit automatisch weiterleiten Erweiterte Arbeitszuweisung	Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um Anträge auf Sozialleistungen an designierte Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten und ihnen zuzuweisen.
Konfigurieren Sie die Engine für Berechtigungsregeln in Social Benefits Playbook	Konfigurieren Sie die Berechtigungs-Framework-Engine, damit Service Desk-Mitarbeiter bestätigen können, ob ein Antragsteller für die spezifischen angeforderten Sozialleistungen berechtigt ist.

[store-future: BEGIN review]
[store-future: BEGIN review]

Virtual Agent

Ermöglichen Sie Endanwendern des öffentlichen Sektors, mit einen Antrag auf Sozialleistungen zu erstellen Virtual Agent	Verwenden Sie Virtual Agent-Designer, um das vorgefertigte Konversationsthema **„Antrag auf Sozialleistungen starten“** zu veröffentlichen , mit dem Endanwender mit dem Chatbot Virtual Agent Sozialleistungen beantragen können.

[End]
[End]

Social Benefits Playbook für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren

Sie können die Anwendung Social Benefits Playbook (app-psds-social-benezips) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

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

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

- Überprüfen Sie die Anwendungsliste für das Playbook für Sozialleistungen im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

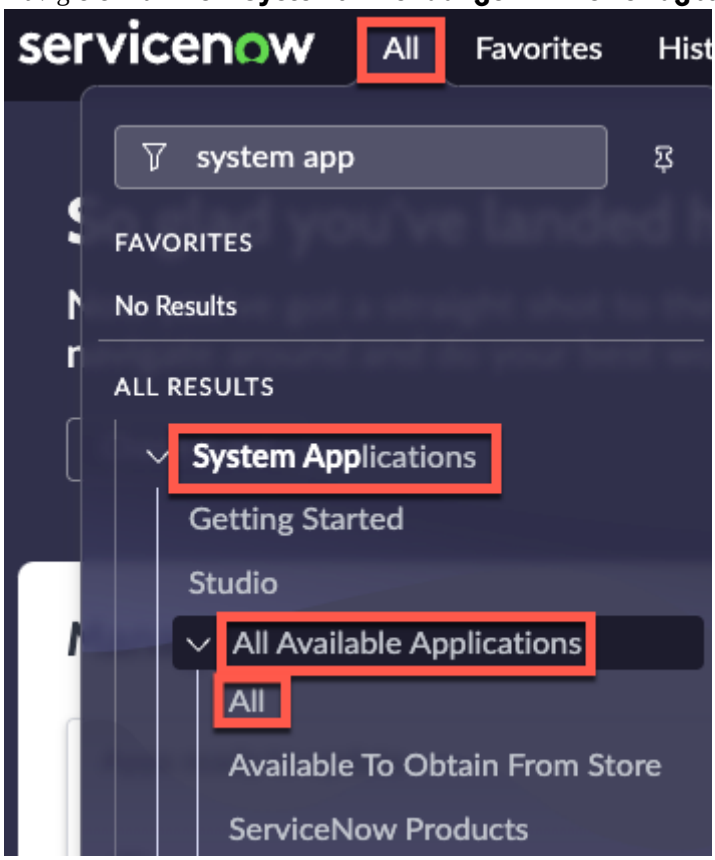
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Sozialleistungen“ [sn_gsm_social_beneeigns_case] wird mit Social Benefits Playbookinstalliert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Social Benefits Playbook (sn_gsm_soc_bnfts).

   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.

Automatische Übersetzung

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

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

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Anträge auf Sozialleistungen mit automatisch weiterleiten Erweiterte Arbeitszuweisung

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um Anträge auf Sozialleistungen an designierte Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten und ihnen zuzuweisen.

Die Anwendung Social Benefits Playbook stellt die folgenden Elemente bereit, die in AWA zum automatischen Weiterleiten und Zuweisen von Sozialleistungsanforderungen verwendet werden:

- **Servicekanal für Anforderungen von Sozialleistungen** – Der Standardservicekanal für die Weiterleitung eingehender Anträge auf Sozialleistungen des öffentlichen Sektors an bestimmte Regierungsmitarbeiter. Dieser Servicekanal enthält zugehörige Attribute, die die Standardbedingungen für die Bestimmung der im Kanal behandelten Elemente, der Arbeitswarteschlange, die Mitarbeiter-Zuweisungsgruppen zugeordnet ist, der Layouts des Posteingangs und mehr definieren.
- **Zuweisungsgruppe für Sozialleistungen für den öffentlichen Sektor** – Die Standardzuweisungsgruppe, die die Service Desk-Mitarbeiter identifiziert, die Anträge auf Sozialleistungen für den öffentlichen Sektor bearbeiten. Mitarbeiterzuweisungen basieren auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen von Mitarbeitern.
- **Warteschlange für Anforderungen von Sozialleistungen des öffentlichen Sektors** : Die Standardwarteschlange, an die Anforderungen von Sozialleistungen des öffentlichen Sektors weitergeleitet werden.
- **Posteingangslayouts** – Die Standardkartenlayouts für Anforderungselemente für Sozialleistungen, die in der Ansicht des Posteingangs des Service Desk-Mitarbeiters von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMangezeigt werden:
  - Layout für Sozialleistungen für Beteiligte: Enthält die Felder **„Kurzbeschreibung“**, **„Beteiligter“**und **„Falltyp“**.
  - Layout für geschäftliche Sozialleistungen: Enthält die Felder **„Kurzbeschreibung“**, **„Geschäft“**, **„Geschäftskontakt“**und **„Falltyp“**.

Als Administrator können Sie Erweiterte Arbeitszuweisung für Fälle des Antrags auf Sozialleistungen aktivieren und deaktivieren sowie die Standardattribute für den Servicekanal „Anträge auf Sozialleistungen“ ändern, z. B. die zugehörigen Zuweisungsgruppen- und Warteschlangeneinstellungen. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie den Servicekanal „Anforderungen von Sozialleistungen“..

Konfigurieren Sie den Servicekanal „Anforderungen von Sozialleistungen“.

Ändern Sie die Standardattribute des Servicekanals „Anträge auf Sozialleistungen“ in Erweiterte Arbeitszuweisung, um zu steuern, wie Anträge auf Sozialleistungen des öffentlichen Sektors weitergeleitet und an Regierungsmitarbeiter 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.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.glide.awa) .
- Aktivieren Sie das Plugin „Mitarbeiterchat“ (com.glide.interaction.awa) .
- Installieren Sie die Anwendung Playbook für Sozialleistungen.

Erforderliche Rolle: admin, awa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Kontext und die Attribute für Servicekanäle in AWA ändern. Verwenden Sie für den Servicekanal „Anträge auf Sozialleistungen“ die Zuweisungsgruppe „Anforderungen des öffentlichen Sektors“, um die Service Desk-Mitarbeiter festzulegen, die Anträge auf Sozialleistungen bearbeiten. Sie können auch erweiterte Bedingungen hinzufügen, um die Weiterleitungsbedingungen im Servicekanal „Anforderung von Sozialleistungen“ zu filtern, oder Warteschlangeneinstellungen ändern, z. B. Zuweisungsregeln.

Prozedur

Konfigurieren Sie den Servicekanal „Anforderungen von Sozialleistungen“, indem Sie die Standardattribute nach Bedarf ändern.

Konfigurieren Sie die Engine für Berechtigungsregeln in Social Benefits Playbook

Anhand der Berechtigungskriterien in Social Benefits Playbook kann ein Service Desk-Mitarbeiter bestätigen, ob ein Antragsteller für das angeforderte Leistungsprogramm berechtigt ist.

Die Social Benefits Playbook verwenden eine Engine für Berechtigungsregeln, eine Reihe von vordefinierten Richtlinien, die einer bestimmten Leistung zugeordnet sind, um zu bestimmen, ob sie berechtigt sind, ein oder mehrere von Ihrer Behörde angebotene Sozialleistungsprogramme zu beantragen. Diese Richtlinien stellen einen Satz vordefinierter Regeln und Logik dar, die bestimmen, ob ein Beteiligter Leistungen erhält oder nicht.
Die Verwendung festgelegter Berechtigungsregelkriterien für Social Benefits Playbook kann dazu beitragen, Anträge abzuwehren, für die der Antragsteller keinen Anspruch auf ein bestimmtes Sozialleistungsprogramm hat. Diese Richtlinien können aktualisiert werden, wenn sich die Regeln und Vorschriften für diese Sozialleistungsprogramme ändern. Die Richtlinien in Social Benefits Playbook – Engine-Kriterien für Berechtigungsregeln werden von Policy as Code Engine (PaCE) unterstützt.

Berechtigungsrichtlinien werden erstellt durch:

- Definieren, Testen und Veröffentlichen von Berechtigungsrichtlinien auf der Startseite der Richtlinienverwaltung.
- Veröffentlichte Richtlinien werden einem oder mehreren Leistungstypen zugeordnet.
- Aktualisierung vorhandener Richtlinien, wenn sich Gesetze und Vorschriften ändern.

Sie können die Engine für Berechtigungsregeln verwenden, um den Lebenszyklus einer Richtlinie zu verwalten und Richtlinien zu erstellen, zu aktualisieren, zu überprüfen und auszuführen. Mit der Engine für Berechtigungsregeln können Sie:

- Bewerten Sie alle Änderungen, um sicherzustellen, dass sie den Richtlinienverwaltungsanforderungen Ihrer Organisation entsprechen.
- Erstellen Sie eine Richtlinie, ändern Sie Richtlinieninformationen, oder kopieren Sie eine Richtlinie und ihre Version in eine neue Richtlinie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 neue Richtlinienversion, indem Sie eine vorhandene Richtlinienversion kopieren und ändern.
- Zeigen Sie Zuordnungsinformationen für eine beliebige Richtlinie an, und definieren Sie sie.
- Überprüfen Sie die ausgeführte Richtlinienaktivität und den Ausführungsverlauf für Richtlinien und Richtlinienversionen.
- Verwenden Sie Tags und Kategorien, um Ihre Richtlinien effizienter zu verwalten.

Wenn der Antragsteller alle von den Richtlinien der Engine für Berechtigungsregeln festgelegten Kriterien erfüllt, kann er mit dem Antrag fortfahren, oder der Service Desk-Mitarbeiter kann mit der Erstellung eines Falls für den Antragsteller fortfahren. Wenn der Antragsteller mindestens eine der folgenden Bedingungen nicht erfüllt Sobald die Berechtigungskriterien erfüllt sind, können weder ein Service Desk-Mitarbeiter noch ein Antragsteller einen Fall für das Sozialleistungsprogramm erstellen.

Konfigurieren Sie die Prüflisten-UI für vorläufige Verifizierung in Social Benefits Playbook

Konfigurieren Sie die Prüfliste für die vorläufige Verifizierung, um zu bestimmen, ob ein Antragsteller berechtigt ist, einen Antrag auf eine oder mehrere Sozialleistungen zu stellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Entscheidungstabellen**.
2. Wählen Sie die Tabelle **„Vorläufige Verifizierung von Sozialleistungen“** aus, indem Sie die Bezeichnung auswählen.
3. Geben Sie unter Eingaben eine oder mehrere Bezeichnungen für die gewünschten Verifizierungsfragen ein, und wählen Sie **Zeichenfolge** als Typ aus.
4. Fügen Sie die erforderlichen Filterbedingungen mit dem Bedingungsgenerator hinzu.
   Diese Bedingungen bestimmen das Ergebnis der Richtlinie.
5. Fügen Sie für jede Eingabe oben eine Bedingungsspalte hinzu, indem Sie das **Hinzufügen**-Symbol wählen.
6. Verwenden Sie die Dropdownliste, um festzulegen, welche Antwortkombination eine Genehmigung oder Ablehnung ergibt.

Ergebnisse
Die Fragen werden auf der ersten Seite der Aufnahmeseite Portal für Behördendienstleistungen angezeigt.

Definieren Sie Berechtigungsfragen in Social Benefits Playbook

Konfigurieren Sie Fragen zu den Berechtigungskriterien für Anwender, die einen Antrag auf Sozialleistungen stellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

Ergebnisse

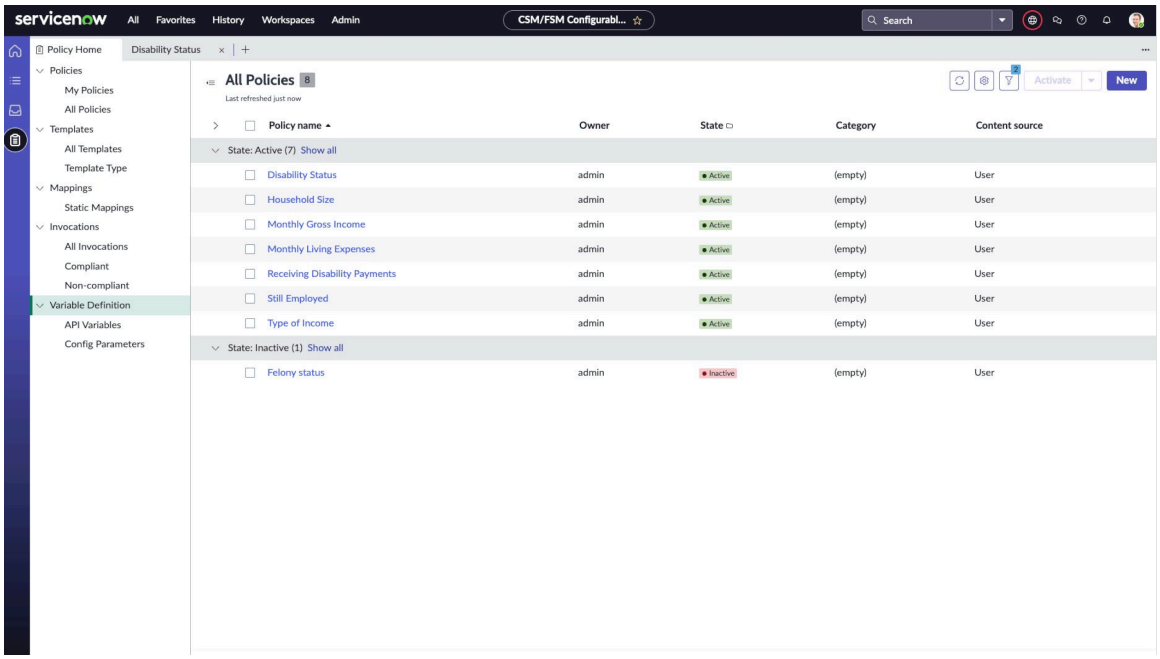
Die Fragen zu den Berechtigungskriterien sind jetzt definiert und können verwendet werden, um zu bestimmen, ob ein Beteiligter berechtigt ist, einen Antrag auf Sozialleistungen zu stellen.

Konfigurieren Sie Richtlinien für die Berechtigungsregel-Engine in Social Benefits Playbook

Verwenden Sie die Social Benefits Playbook Engine für Berechtigungsregeln, die auf der Engine „Policy as Code“ (PaCE) basiert, um den Lebenszyklus einer Richtlinie zu verwalten und Richtlinien zu erstellen, zu aktualisieren, zu überprüfen und auszuführen. Auf der Richtlinien-Homepage von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMkönnen Sie die Richtlinien erstellen, entfernen und aktualisieren, die zur Bestimmung der Berechtigung für eine über Social Benefits Playbookweitergeleitete Anwendung verwendet werden.

Sie können die Richtlinien Ihrer Berechtigungsregel-Engine in einer einzigen Verwaltungskonsole, der Startseite für Richtlinienmanagement in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, definieren 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.



Hier haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Erstellen Sie Richtlinien.
- Überprüfen Sie vorhandene Richtlinien.
- Bewerten und implementieren Sie Änderungen für jede Richtlinie.
- Bestimmen Sie, ob eine Richtlinie als Vorlage für eine andere Richtlinie verwendet werden soll.
- Nachvollziehen, warum eine Richtlinie möglicherweise nicht wie erwartet funktioniert.

Sie können eine beliebige Anzahl von Richtlinien erstellen, die nach Bedarf aktualisiert werden können.

Erstellen Sie eine Berechtigungsrichtlinie mit Social Benefits Playbook Berechtigungs-Framework

Erstellen Sie eine Berechtigungsrichtlinie mit Social Benefits Playbook Berechtigungs-Framework.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Richtlinie mit Richtlinienmanagement von Grund auf neu erstellen und die Logik für diese Richtlinie mit dem Richtlinien-Generator-Tool definieren. Die Richtlinienlogik ist eine Reihe von Bedingungen, mit denen bestimmt wird, ob ein Antragsteller für eines oder mehrere der von Ihrer Behörde angebotenen Sozialleistungsprogramme berechtigt ist. Sie können mithilfe der Bedingungsfelder Bedingungen für die Richtlinie festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Sidebar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zur **Startseite der Richtlinie**.
2. Auswahlvorgang **Alle Richtlinien** > **Neu**.
3. Wählen Sie **Neue leere Richtlinie,** um mit einer leeren Richtlinie zu beginnen, oder wählen Sie aus den vorhandenen Richtlinienvorlagen 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 **Erstellen** aus.
5. Füllen Sie die Felder im Formular **„Neue Richtlinie erstellen“** aus.

Formular „Neue Richtlinie erstellen“.

Feld	Beschreibung
Richtlinienname	Der Richtlinienname. **Hinweis:** Der Richtlinienname muss eindeutig sein und wird als Bezeichner der Richtlinie verwendet.
Kategorie	Ermöglicht Ihnen, Richtlinien effizienter zu gruppieren und zu verwalten.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Richtlinie. Automatisch ausgefüllt.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der Aktualisierung der Richtlinie. Automatisch ausgefüllt.
Beschreibung	Zusätzliche Details für diese Richtlinie.

6. Wählen Sie **Speichern**.
Die neu erstellte Richtlinie enthält die folgenden Registerkarten:

Registerkartenname	Beschreibung
Details	Zeigt die Details der Richtlinie an, einschließlich Richtlinienname, Kategorie, Erstellungsdatum und Beschreibung.
Richtliniengenerator	Wenn Sie eine Richtlinie erstellen, wird eine Entwurfsrichtlinienversion erstellt. Diese muss veröffentlicht werden, bevor sie aktuell ist und verwendet werden kann. Jede Richtlinienversion enthält Versionsmetadaten, ein Richtlinienskript und Variableneingabedefinitionen, die alle geändert werden können. Auf der Registerkarte **„Richtliniengenerator“** können Sie: ○ Bearbeiten Sie eine Richtlinienversion. **Hinweis:** Veröffentlichte Richtlinien können nicht bearbeitet werden. Um eine veröffentlichte Richtlinie zu bearbeiten, wählen Sie **Kopie erstellen**aus. ○ Zeigen Sie Versionsdetails an ○ Erstellen Sie eine neue Version ○ Wechseln Sie von Low-Code zum Code-Editor ○ Speichern Sie die Richtlinie als 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.

Registerkartenname	Beschreibung
	○ Versionen vergleichen ○ Doppelte Richtlinienversionen Weitere Einzelheiten finden Sie unter Manage PaCE policy versions . **Hinweis:** Sie müssen eine Richtlinienversion veröffentlichen, um sie auf den neuesten Stand zu bringen, bevor sie verwendet werden kann.
Versionsverwaltung	Zeigt frühere Versionen der Richtlinie an. Sie können auch eine neue Version der Richtlinie erstellen.
Zuordnungen	Ermöglicht Ihnen, das Leistungsmodell zu definieren, dem die Richtlinie zugeordnet werden soll.
Ausführungen	Ermöglicht Ihnen, die Ausführungsaktivität für die Richtlinie zu überprüfen.

7. Legen Sie mithilfe der Bedingungsfelder Bedingungen für die Richtlinie fest.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Bedingungssatz hinzu, indem Sie **Neuer Bedingungssatz**auswählen.

If-Anweisungsfelder und Else-If-Anweisungsfelder

Feld	Beschreibung
Bedingungsbeschreibung	Beschreibung des Felds
Quelle	Variable, die Sie als Quelle für die Bedingung verwenden möchten.
Betreiber	Liste der Operatoren zum Filtern der Quelle für die Bedingung. Die Liste ändert sich je nach ausgewählter Quelle.
Wert	Wert zum Eingeben von Text. Wählen Sie das Datenauswahl-Symbol, um mehrere Textzeichenfolgen mit mehreren Datenpillen zu verketten und eine Variable für das Protokoll auszuwählen. **Hinweis:** Wenn Ihre Quelle ausgewählt ist, können Sie nicht mehrere Datenpillen auswählen.

9. **Wahlweise:** Fügen Sie eine abhängige Bedingung hinzu, indem Sie **oder** oder **und** neben der Bedingung 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.

Dann- und Else-Anweisungsfelder

Feld	Beschreibung
Entscheidung	Entscheidung, um zu bestimmen, ob die Richtlinie **konform** oder **nicht konform**ist
Protokollebene	Ebene des Protokolls.
Protokollnachricht	Feld „Protokollmeldung“, um Text einzugeben, oder wählen Sie das Datenauswahl-Symbol, um mehrere Textzeichenfolgen mit mehreren Datenpillen zu verketten und eine Variable für das Protokoll auszuwählen.
Ausgabetyp	Ausgabetyp des Protokolls. Sie können das Plus-Symbol wählen, um mehrere Ausgabetypen hinzuzufügen, oder das Minus-Symbol, um den Ausgabetyp zu löschen.
Daten	Datenfeld zum Eingeben von Text. Wählen Sie das Datenauswahl-Symbol, um mehrere Textzeichenfolgen mit mehreren Datenpillen zu verketten und eine Variable für das Protokoll auszuwählen.

10. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Ergebnisse

Eine Berechtigungsrichtlinie wird jetzt erstellt und kann einem oder mehreren Leistungsmodellen von Social Benefits Playbookzugeordnet werden. Informationen zum Zuordnen der veröffentlichten Police zu einer bestimmten Leistung finden Sie unter Ordnen Sie einem Leistungsmodell eine Berechtigungsrichtlinie zu.

Ordnen Sie einem Leistungsmodell eine Berechtigungsrichtlinie zu

Damit eine Berechtigungsrichtlinie ordnungsgemäß aufgerufen wird, muss sie einem vorhandenen Leistungsmodell zugeordnet werden. Ordnen Sie eine veröffentlichte Berechtigungsrichtlinie einem oder mehreren der von Ihrer Behörde angebotenen Sozialleistungstypen zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Sidebar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zur **Startseite der Richtlinie**.
2. Auswahlvorgang **Zuordnungen** > **Statische Zuordnungen** > **Neu**.
3. Wählen Sie in der Dropdownliste das Sozialleistungsmodell aus, das Sie zuordnen möchten.
   Für die Zuordnung verfügbare Objekte werden angezeigt.
4. Wählen Sie die Richtlinie aus, der Sie das Sozialleistungsmodell zuordnen möchten.

Ergebnisse

Die neu erstellte Zuordnung ist gültig und aktiv, und die Zuordnungseingabe wird der Liste der Richtlinienzuordnungen 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.

Aktualisiert eine Berechtigungsrichtlinie in der Engine für Berechtigungs-Framework für Sozialleistungen

Aktualisiert eine Berechtigungsrichtlinie in der Engine für Berechtigungs-Framework für Sozialleistungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Sidebar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zur **Startseite der Richtlinie**.
2. Wählen Sie **Alle Richtlinien**und anschließend den Richtliniennamen aus.
3. Je nachdem, welche Informationen Sie aktualisieren möchten, führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Aktualisiert eine Richtlinienlogik in der Engine für das Framework für die Berechtigung für Sozialleistungen

Nehmen Sie Änderungen an der Richtlinienlogik in der Engine für das Framework für die Berechtigung für Sozialleistungen vor. Auf der Registerkarte „Richtliniengenerator“ kann ein Administrator neue Logikparameter über den Test-Playground testen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Sidebar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zur **Startseite der Richtlinie**, und wählen Sie **Alle Richtlinien**aus.
2. Wählen Sie den Richtliniennamen und dann die Registerkarte **Richtliniengenerator** aus.
3. Wählen Sie **Kopie erstellen** aus, um eine neue Version der vorhandenen Richtlinie zu erstellen, die entsprechend aktualisiert werden kann.
   Ein neuer Entwurf wird erstellt, an den Änderungen angehängt werden können.
4. Aktualisieren Sie den Wert oder die Bedingung, die Sie ändern möchten, oder fügen Sie der Berechtigungsrichtlinie eine neue Logik hinzu.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Playground-Symbol  um die Richtlinie zu testen.
6. Wählen Sie die Parameter der Richtlinienlogik und dann **Test ausführen**aus.
7. Überprüfen Sie das Ausgabeprotokoll, um sicherzustellen, dass durch die neuen Parameter keine Probleme oder Fehler verursacht wurden.
8. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
9. Wählen Sie erneut **Veröffentlichen**, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
   Die vorherige Version der Richtlinie wird archiviert, und die neu veröffentlichte Version wird zur aktuellen Produktionsversion.

Aktualisiert die Richtlinienzuordnung in der Engine für das Framework für Sozialleistungen-Berechtigung

Sie können die Zuordnungseinstellungen bearbeiten, die eine Richtlinie einem Leistungsmodell zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Sidebar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zur **Startseite der Richtlinie**, und wählen Sie **Alle Richtlinien**aus.
2. Wählen Sie den Richtliniennamen für die Richtlinie aus, die Sie aktualisieren möchten, und wählen Sie die **Registerkarte** Zuordnungen.
3. Wählen Sie im Feld Eingabe die Zuordnungs-ID aus.
4. Bearbeiten Sie im angezeigten Zuordnungs-Eingabeformular die gewünschten Details, und wählen Sie **Speichern**aus.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Hinzufügen**, um der Liste der Zuordnungen für die Richtlinie ein neues Leistungsmodell hinzuzufügen.

Erstellen Sie eine Berechtigungsrichtlinienvorlage

Erstellen Sie Berechtigungsrichtlinienvorlagen für die Social Benefits Playbook -Richtlinienformulare, die Sie häufig verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Sidebar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zur **Startseite der Richtlinie**.
2. Navigieren zu **Vorlagen** > **Alle Vorlagen**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Neue Vorlage erstellen“ aus.

Neues Vorlagenformular erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Richtlinienvorlage.
Vorlagentyp	Vorlagentyp nach Kategorie sortiert. Mit Vorlagentypen können Sie eine Kategorie auswählen, wenn Sie über mehrere Arten von Richtlinienvorlagen verfügen. Sie können einen Vorlagentyp erstellen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen: **a.** Navigieren zu **Vorlagen** > **Vorlagentyp**. **b.** Wählen Sie **Neu**. **c.** Füllen Sie die Felder **Name** und **Beschreibung** aus. **d.** Wählen Sie **Speichern**. Der Typ kann im Feld **Vorlagentyp** ausgewählt werden.
Beschreibung	Zusätzliche Details für diese Vorlage.
Ist Low Code	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Richtlinienvorlage in Low-Code geschrieben 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: Sie können von Low-Code zum Code-Editor wechseln, wenn Sie die Bedingungen erstellen, aber Sie können nicht zu Low-Code zurückkehren.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der Aktualisierung der Richtlinienvorlage.
Aktualisiert von	Benutzer, der die Richtlinienvorlage aktualisiert hat.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Richtlinienvorlage.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Neue Vorlagen sind standardmäßig inaktiv. Wählen Sie auf der neuen Richtlinienseite das Kontrollkästchen „Inaktiv“ aus, um die inaktive Vorlage anzuzeigen.
6. Wählen Sie die **Registerkarte Vorlagengenerator** aus, füllen Sie die Bedingungen im Abschnitt Richtlinienlogik aus, und wählen Sie **Speichern**aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern „Parameter“ und „Bedingung“ finden Sie unter Passing parameters to PaCE policies und Policy logic condition fields .

Nächste Maßnahme

Bevor Sie Ihre Vorlage aktivieren, können Sie eine Richtlinie erstellen, um die Vorlage zu testen.

1. Navigieren zu **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie **Vorschau** aus, um zu überprüfen, ob die Informationen korrekt sind.
4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Wählen Sie die Vorlage aus, mit der Sie eine Richtlinie erstellen möchten, und wählen Sie dann **Erstellen**aus.
6. Füllen Sie die Felder aus, und wählen Sie **Speichern**aus.
7. Wählen Sie den neuen Richtlinienentwurf und dann die Registerkarte **Playground testen** aus, um die Richtlinie zu testen.
8. Navigieren Sie zurück zu **Vorlagen** > **Alle Vorlagen**. Wählen Sie die getestete Vorlage aus, und **aktivieren Sie**.

Hinweis:
Das Aktualisieren einer Vorlage hat keine Auswirkungen auf Richtlinien, die zuvor mit dieser Vorlage erstellt wurden.

Konfigurieren Sie die automatische Stornierung für Fälle in Social Benefits Playbook

Ein Administrator kann den automatischen Abbruch von Social Benefits Playbook Fällen konfigurieren, die länger als einen festgelegten Zeitraum im Entwurfsstatus verbleiben. Die Anzahl der Tage, die ein Fall im Entwurfsstatus verbleiben kann, bevor er abgebrochen wird, kann von einem Administrator konfiguriert werden. Der Standardwert beträgt fünf Tage.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Skripteinbindungen** und suchen Sie nach dem Datensatz SocialBeneitsConstants.
2. Wählen Sie den Datensatz aus, um ihn zu öffnen.
3. **Wahlweise:** Wechseln Sie zur Anwendung Social Benefits Playbook, um den Datensatz zu bearbeiten, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
4. Suchen Sie die Funktion SocialBeneitsConstants.SOCial_BENEFITS_MODELS_ARray = [im Skript.
5. Öffnen Sie eine separate Registerkarte in Ihrer Instanz.
6. Geben Sie in der Navigationsleiste cmdb_model.list ein, um eine Liste aller Produktmodelle in Playbooks Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich anzuzeigen.
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen des gewünschten Produktmodelldatensatzes in Social Benefits Playbook, und wählen Sie im Kontextmenü **sys_id kopieren**aus.
   Um beispielsweise alle für die Arbeitslosenversicherung übermittelten Antragsentwürfe zu schließen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz Arbeitslosenversicherung, und kopieren Sie die sys_id.
8. Fügen Sie die kopierten sys_id(s) in die Funktion SocialBeneitsConstants.SOCial_BENEFITS_MODELS_ARray = [ein, und fügen Sie nach Bedarf weitere hinzu.
9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die obere Menüleiste, und wählen Sie im Kontextmenü **Speichern**aus.
10. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle** und suchen Sie nach dem Datensatz sn_gsm_soc_bnfts.sb_cancel_draft_state.
11. **Wahlweise:** Wechseln Sie zur Anwendung Social Benefits Playbook, um den Datensatz zu bearbeiten, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
12. **Wahlweise:** Ändern Sie die Zahl im Feld **Wert**, um die Anzahl der Tage festzulegen, die ein Fall vor dem Abbruch im Entwurfsstatus verbleiben kann, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Ergebnisse
Social Benefits Playbook ist jetzt so konfiguriert, dass alle Entwürfe von Fällen, die sich seit mehr als X Tagen im Entwurfsstatus befinden, automatisch abgebrochen werden.

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) installieren und konfigurieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) installieren und konfigurieren, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kompetenzen der generativen KI in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und in Core-UIverwenden 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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Now Assist-Administrator-Konsole, um Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) 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.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Funktionen und Kompetenzen in der Now Assist-Administrator -Konsole

PSDS-Funktionen	Kompetenzen
Chat	• Chat-Zusammenfassung • Chat-Empfehlung • Sidebar-Empfehlung
Fall	• Fallzusammenfassung • Lösungshinweise generieren
Suchen	• Zusammenfassung der Gesetzgebung • Zusammenfassung durchsuchen • Extrahieren Sie bei der Suche F&A-Antworten aus Knowledge Base-Artikeln

Hinweis:

Now LLM Service ist derzeit der einzige Anbieter für die Kompetenzen dieser Now Assist-Anwendung.

Um mit Now Assistzu beginnen, müssen Sie mindestens eine Anwendung Now Assist in Ihrer Instanz von installieren. Die Konsole Now Assist-Administrator kann Sie bei der Implementierung ab der Installation unterstützen. Auschecken von Now Assist Journey-Prüfliste

Die folgenden Plugins und Store-Apps sind für die Verwendung von Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) und zugehörigen Funktionen erforderlich, z. B. KI-Suche und Zusammenfassungskompetenzen:

- Now Assist-Administrator Konsole (sn_nowassist_admin)
- Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) (sn_psds_gen_ai)
- Now Assist für CSM (sn_csm_gen_ai)
- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Glide Conversation Generative AI (com.glide.cs.genai)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 das Plugin Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) (com.sn_psds_gen_ai).
   [store-future: BEGIN review]

   Informationen zu Plugin-Abhängigkeiten und zur Plugin-Aktivierungsreihenfolge finden Sie unter.

   [End]
2. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**.

   Wenn Sie sich bereits in Now Assist-Administratorbefinden, wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
3. Wählen Sie auf der Seite **„Einstellungen“die Option Plugins**aus.

   Plugins werden als Karten angezeigt. Überprüfen Sie alle Now Assist Plugins auf der Registerkarte **Für Sie verfügbar**. Bereits installierte Plugins werden auf der Registerkarte **Installiert** angezeigt.

4. Wählen Sie auf den Karten Now Assist für CSM und Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)**die Option Plugins abrufen aus**.
5. Wählen Sie im Bestätigungsfenster **Plugin installieren**, um die Seite ServiceNow Store für das Plugin in einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen.
6. Installieren Sie das Plugin von der Seite ServiceNow Store.

   Bei einigen Anwendungen müssen Sie die App möglicherweise zuerst von ServiceNow® Store anfordern. Nachdem Sie die Anwendung von der Seite ServiceNow® Store angefordert haben, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle** um die Installation abzuschließen.
7. Kehren Sie zur Konsole Now Assist-Administrator zurück.
8. Wählen Sie im Dialogfeld **Aktualisieren**aus.

Ergebnisse

Die Konsole Now Assist-Administrator wurde erfolgreich mit den erforderlichen Plugins konfiguriert. Wählen Sie **Alle (Plugin) Assists und Kompetenzen anzeigen** aus, um die Funktionen des neuen Plugins zu überprüfen, oder schließen Sie das Dialogfeld, um zur Now Assist-Administrator -Konsole zurückzukehren.

Automatische Übersetzung

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

Turn on the Now Assist panel oder Aktivieren Sie eine Now Assist-Kompetenz.

Konfigurieren Sie eine Kompetenz in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Konfigurieren Sie die Auslöser, Einstellungen und Anzeigeorte für Now Assist-Kompetenzen, um GenAI-Fähigkeiten auf der gesamten Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich -Agent-Plattform zu aktivieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Kompetenzen können in Now Assist für DDöBaktiviert und angepasst werden:

- Chat-Zusammenfassung
- Fallzusammenfassung

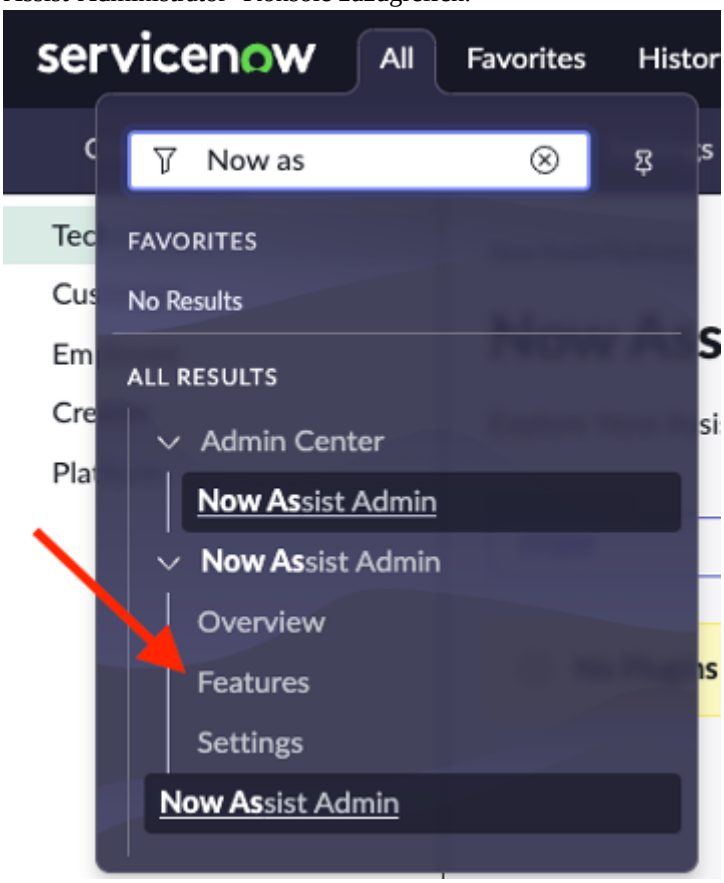
Die Konsole Now Assist-Administrator enthält alles, was Sie benötigen, um die Plugins zu installieren und die Kompetenzen der generativen KI zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Admin console

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Funktionen** um auf die Registerkarte **„Features** “ der Now Assist-Administrator -Konsole zuzugreifen.



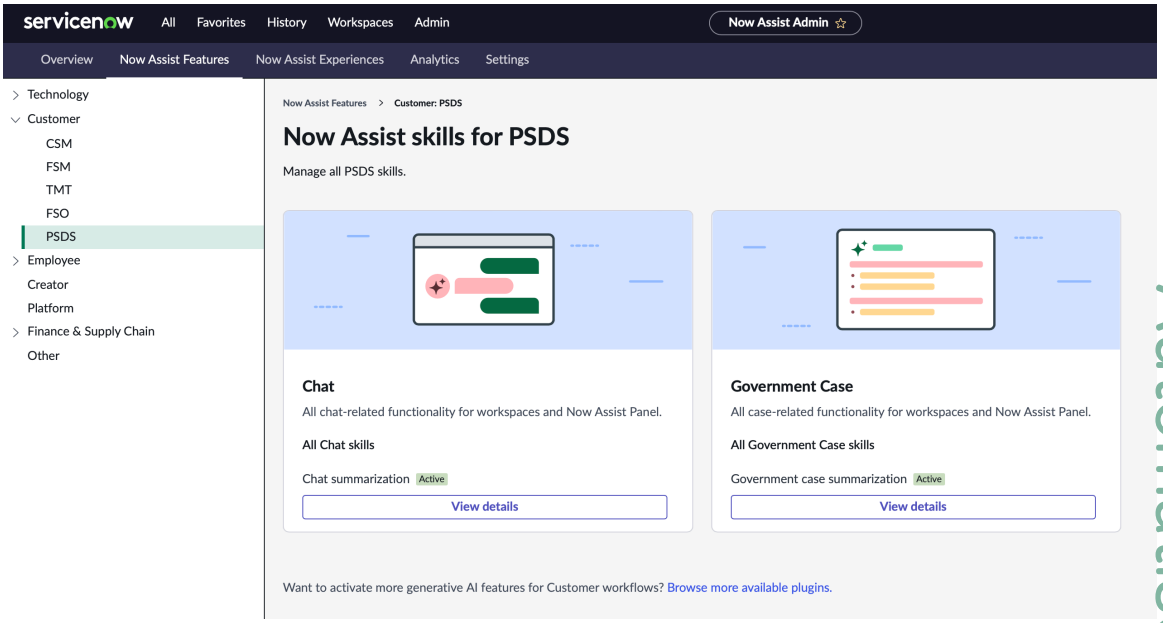
2. Aktivieren und konfigurieren Sie die -Kompetenzen für Now Assist für DDöB.
   Die folgenden Now Assist für DDöB -Kompetenzen können angepasst werden:

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.

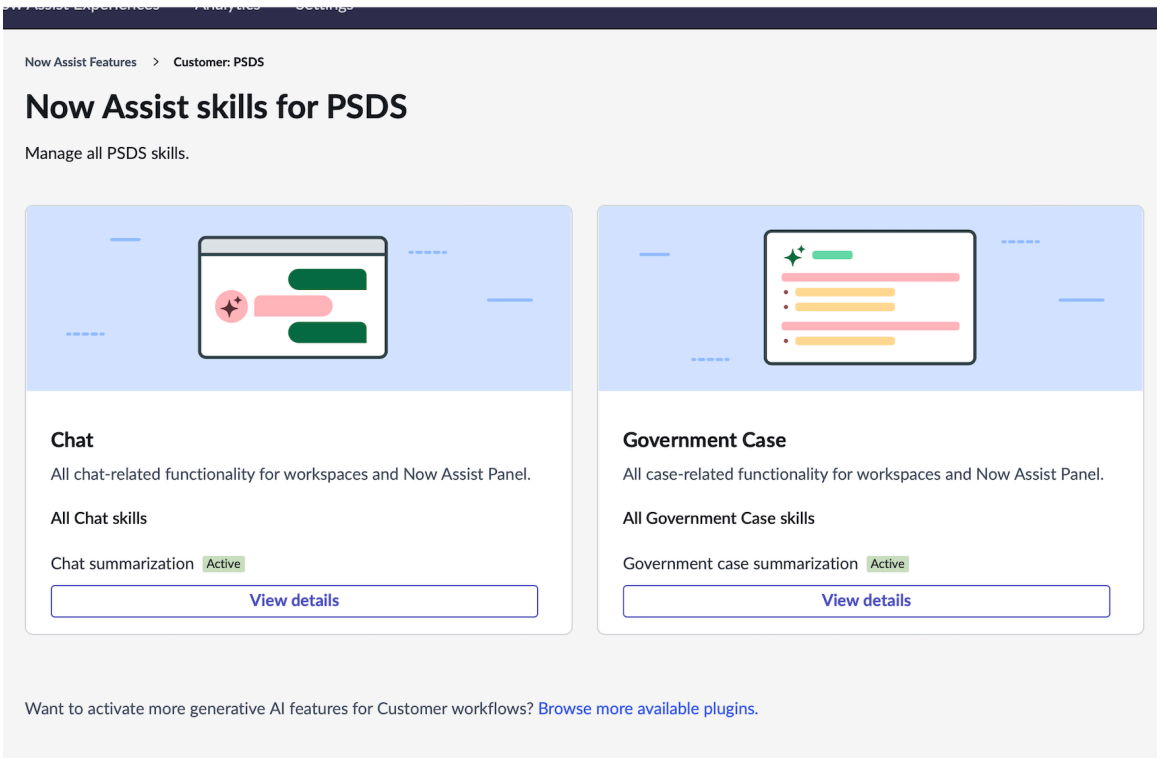
- Fallzusammenfassung
- Chat-Zusammenfassung

Diese Funktionen sind unter der Workflow-Gruppe **„Kunde“** gruppiert. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **PSDS** aus, um auf die Kompetenzen für Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)zuzugreifen. Jede Funktion hat zugehörige Kompetenzen.



3. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der zu aktivierenden Kompetenz zugeordnet ist, **Details anzeigen**.

Wählen Sie für die Kompetenz „Zusammenfassung von Behördenfällen“ unter der Funktionskarte „Behördenfall“ **die Option Details anzeigen aus**.

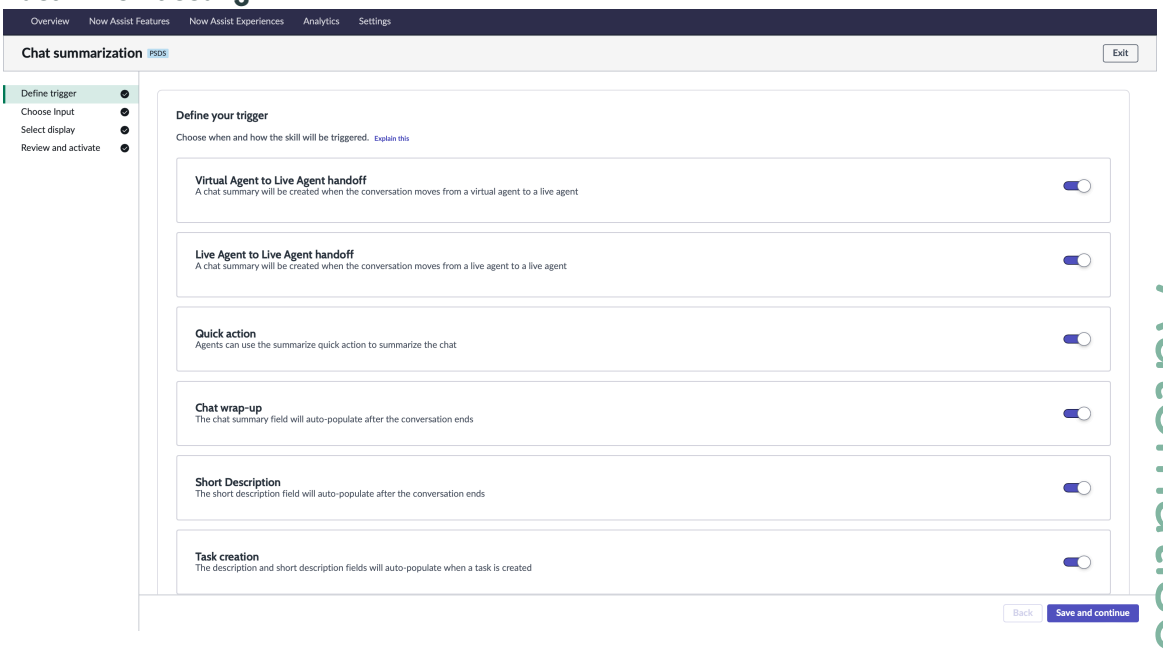


Automatische Übersetzung

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

4. Wählen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Kompetenzen“ für die gewünschte Funktion **Kompetenz aktivieren**aus.
5. Wählen Sie die Eingaben oder Auslöser für die ausgewählte Kompetenz aus.

Beispielbildschirm „Auslöser definieren“ für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“



6. Nachdem Sie alle 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.
7. Definieren Sie die Verfügbarkeit der Kompetenz.

> **Hinweis:**
> Dieser Schritt gilt für die Kompetenz „Fallzusammenfassung und Lösungshinweise generieren“. Wenn Sie die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ konfigurieren, wird als nächster Schritt **Eingabe wählen**angezeigt. Sie können die kundenorientierten Portale auswählen, die Sie als Quelle der Eingabedaten verwenden möchten. Das Standardproduktportal sowie Portale, die bereits von anderen Produkten verwendet werden, können nicht ausgewählt werden.
>
> Sie können die Kompetenz so konfigurieren, dass sie Benutzern immer zur Verfügung steht, oder Sie können Bedingungen auswählen, die erfüllt werden müssen, damit die Kompetenz verfügbar ist. Wenn Sie **Verfügbarkeit von Kompetenzen anpassen** auswählen, wird ein Bedingungsgenerator angezeigt.

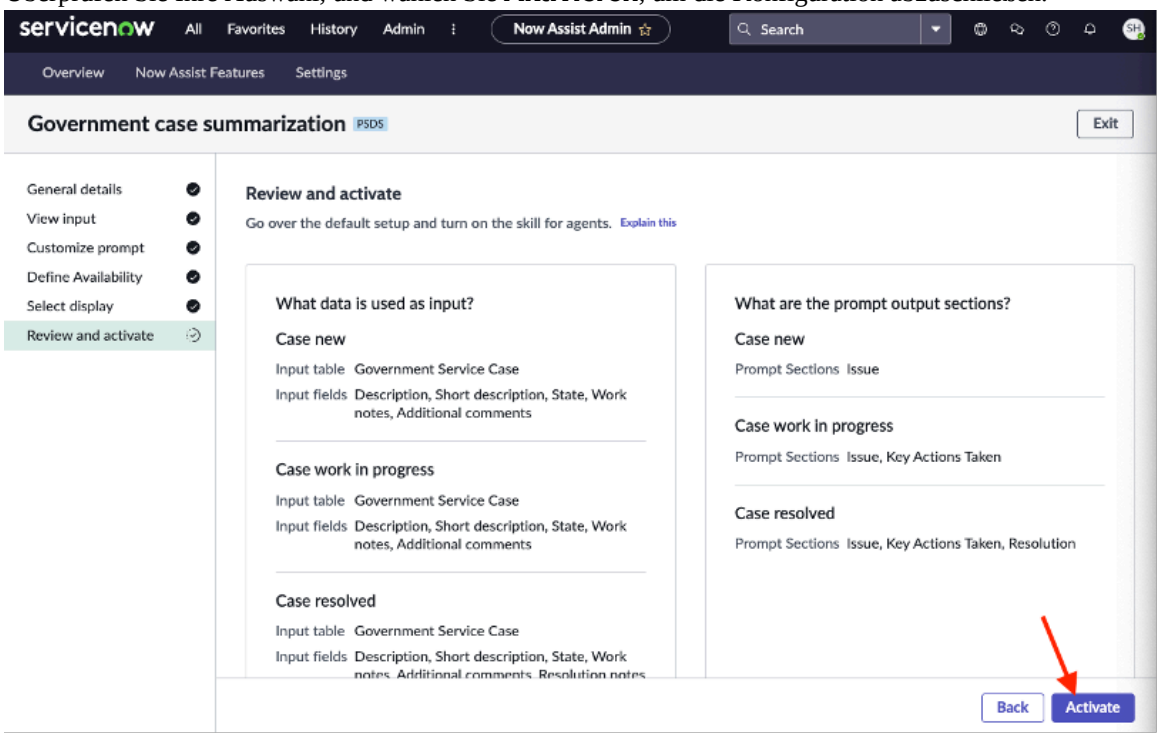
8. Nachdem Sie die Verfügbarkeit der Kompetenzen konfiguriert haben, wählen Sie **Speichern und fortfahren,** um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
9. Wählen Sie aus, wo die Kompetenz angezeigt werden soll.
   - **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt. Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen 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

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

Hinweis:
Wenn Sie **Produktintern** auswählen, kann die Fallzusammenfassungskarte auf der Playbook-Seite für prozessbasierte Experience in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMangezeigt werden. Wählen Sie für die Zusammenfassung von Behördenfällen **die Option Produktintern**aus.

10. Nachdem Sie die Anzeige für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie **Speichern und fortfahren,** um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
11. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen.



Ergebnisse
Ihre Kompetenz ist konfiguriert.

Nächste Maßnahme
Sie können zur Seite „Now Assist-Funktionen“ zurückkehren, um eine andere Kompetenz zu konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Now Assist

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) installieren und konfigurieren

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) verwenden

Konfigurieren Sie die Kompetenz für die Chat-Zusammenfassung in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Kompetenz Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) so konfigurieren, dass Service Desk-Mitarbeiter die Kompetenzen der generativen KI im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich und in der Anwenderoberfläche Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core von 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: Administrator

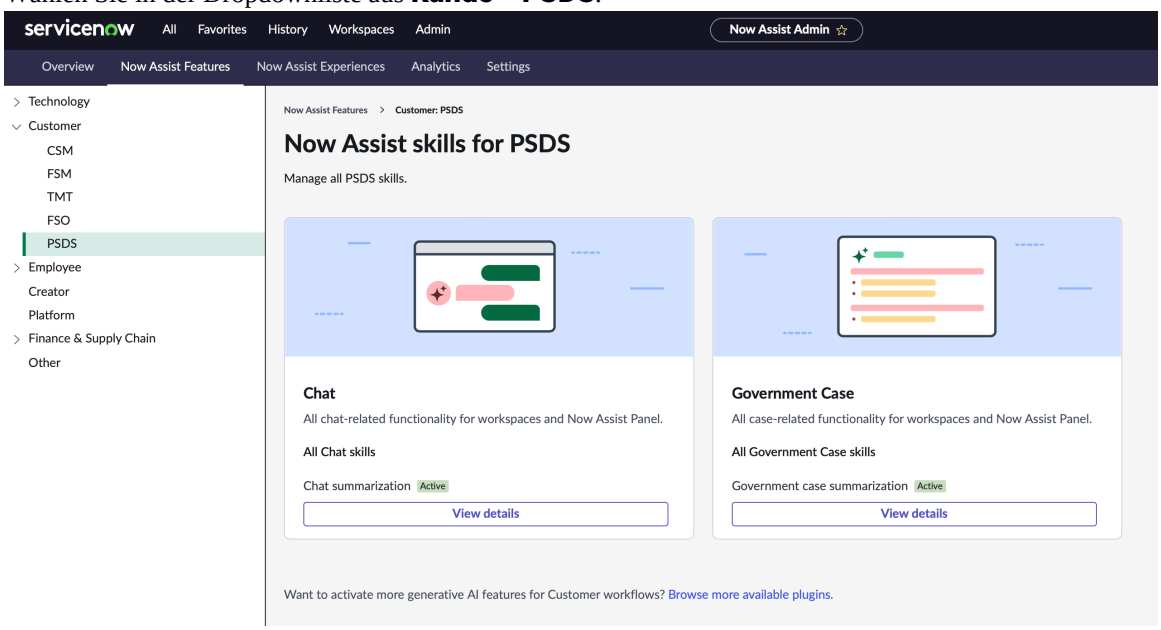
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Service Desk-Mitarbeiter können die von Now LLMunterstützte Chat-Zusammenfassung verwenden, um während des gesamten Lebenszyklus eines Chats ein kontextbezogenes Verständnis von Supportproblemen zu erhalten, selbst wenn es sich um Interaktionen mit Virtual Agents, Übertragungen an Servicemitarbeiter oder mehrere Übergaben zwischen Service Desk-Mitarbeitern handelt.

In der Now Assist für DDöB -Administratorkonsole können Administratoren:

- Auslöser definieren, die bestimmen, wann eine Zusammenfassung generiert wird (Chat-Übergabe, Schnellaktion, Nachbearbeitung)
- Definieren Sie, wo angezeigt werden soll (CSM-Arbeitsbereich und/oder Now Assist-Bereich)
- Fügen Sie Rollen hinzu, oder entfernen Sie sie, um zu steuern, wer die Kompetenz anzeigen kann

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Funktionen** um auf die Registerkarte **„Now Assist-Funktionen** “ der Konsole Now Assist-Administrator zuzugreifen.
2. Wählen Sie in der Dropdownliste aus **Kunde** > **PSDS**.



3. Wählen Sie auf der Chat-Funktionskarte **Details anzeigen**und dann **Chat-Zusammenfassung** unter Aktive Kompetenzen aus.
   Standardmäßig ist die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ für Now Assist für DDöBaktiviert. Wenn sie nicht aktiv ist, wählen Sie **Kompetenz aktivieren** im Abschnitt Alle verfügbaren Chatkompetenzen der Chat-Empfehlungskarte.
4. Wählen Sie **Auslöser definieren**, den ersten Schritt im geführten Setup.

   Standardmäßig sind viele der Optionen im Setup für die gängigsten Anwendungsfälle konfiguriert. Mit der Schaltfläche **Zurück** können Sie durch die Schritte navigieren.
5. Wählen Sie mit den Umschaltern aus, welche Aktionen die Kompetenz für Chat-Empfehlungen auslösen.
6. Wählen Sie aus, ob die Zusammenfassung mit Aufzählungspunkten formatiert 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.

Standardmäßig werden Zusammenfassungen mit Aufzählungspunkten geschrieben. Durch Deaktivieren dieser Option können Sie jedoch so konfiguriert werden, dass sie in Absatzform angezeigt werden.

7. Wechseln Sie zu **Eingabe wählen**, indem Sie **Speichern und fortfahren**auswählen.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie zusätzliche Datenquellen aus, die das große Sprachmodell (LLM) beim Generieren der Chat-Zusammenfassung berücksichtigen soll.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie zusätzliche Portale aus, damit Chat-Zusammenfassungen für Konversationen generiert werden können, die in diesem Portal stattfinden.

   Hinweis:
   Wenn **„Zusätzliche Datenquellen hinzufügen“** aktiviert ist, **muss** der Administrator ein Portal angeben und einen bestimmten Kanal in der Dropdownliste „Portale“ aktivieren, damit die anfordernde Person den Chat in diesem Portal initiieren kann. Andernfalls erhält der Service Desk-Mitarbeiter eine Fehlermeldung. Standardmäßig ist das Portal für Behördendienstleistungen (GSP) für PSDS als Portal ausgewählt. Die Auswahl kann nicht aufgehoben werden.

10. Wählen Sie **Speichern und fortfahren aus**.
11. Wechseln Sie zu **Anzeige auswählen**, und wählen Sie aus, wo die Kompetenz angezeigt werden soll.

    Sie können entweder produktintern, Bereich Now Assist oder beides auswählen.

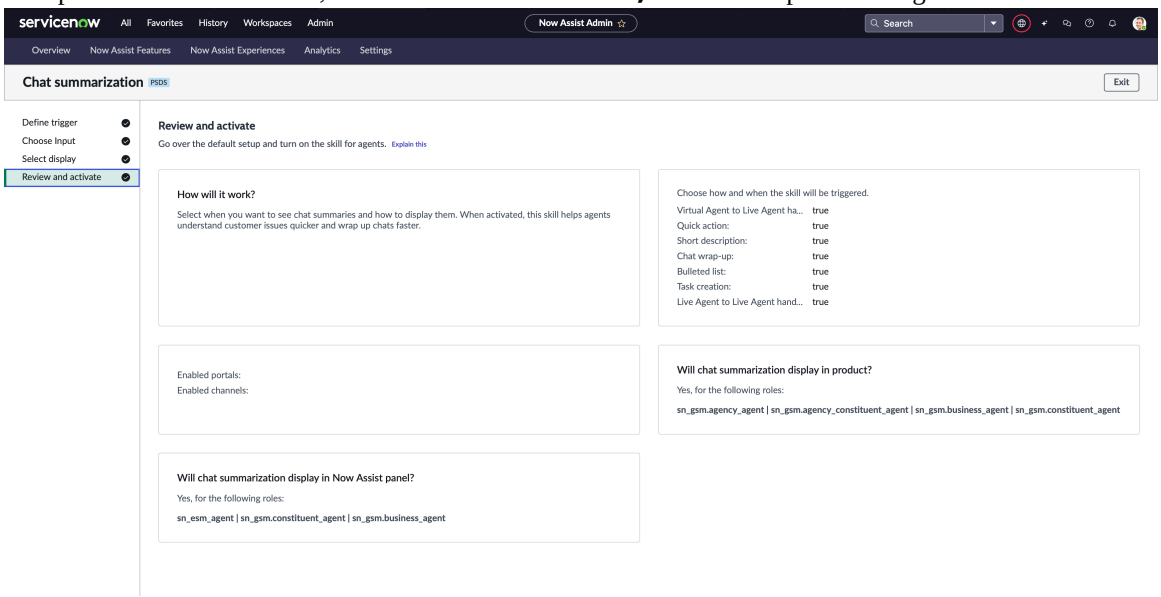
    - **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.
    - **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Turn on the Now Assist panel .

      Wählen Sie den Abwärtspfeil, um die Anwenderrollen zu konfigurieren, die auf die Kompetenz zugreifen können.

    Wählen Sie den Pfeil neben dem Umschalter, um Rollen auszuwählen, die auf die Kompetenz zugreifen können. Sie können Rollen hinzufügen, indem Sie den Namen der Rolle in das Feld **Anwenderrollen** eingeben. Sie können vorhandene Rollen entfernen, indem Sie in der Rollenblase das **X-** Symbol auswählen. Sie müssen mindestens eine Rolle angeben, Sie können jedoch beliebig viele Rollen 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.

12. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren,** um die Kompetenzkonfiguration abzuschließen.



Ergebnisse
Die Chat-Zusammenfassung ist aktiv und für den gewünschten Workflow angepasst.

Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie die Leistung der Kompetenz „Chat-Zusammenfassung Now Assist für DDöB in der Konsole Now Assist-Administrator. Weitere Informationen zum Nachverfolgen der Nutzung von Now Assist finden Sie unter Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

Passen Sie eine Kompetenz für die Fallzusammenfassung in an Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Anwendung Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) so anpassen, dass Service Desk-Mitarbeiter im Behördenwesen die generativen KI-Kompetenzen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich und in der Anwenderoberfläche von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core verwenden können.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Service Desk-Mitarbeiter im öffentlichen Dienst können die von Now LLMunterstützte Fallzusammenfassung verwenden, um während des gesamten Lebenszyklus des Falls ein kontextbezogenes Verständnis der Probleme der Beteiligten zu erhalten. Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ generiert automatisch informative Zusammenfassungen, die wichtige Details aus Arbeitsnotizen, Kommentaren und anderen Falldaten zusammenfassen, was Service Desk-Mitarbeitern helfen kann, Fälle schneller zu lösen.

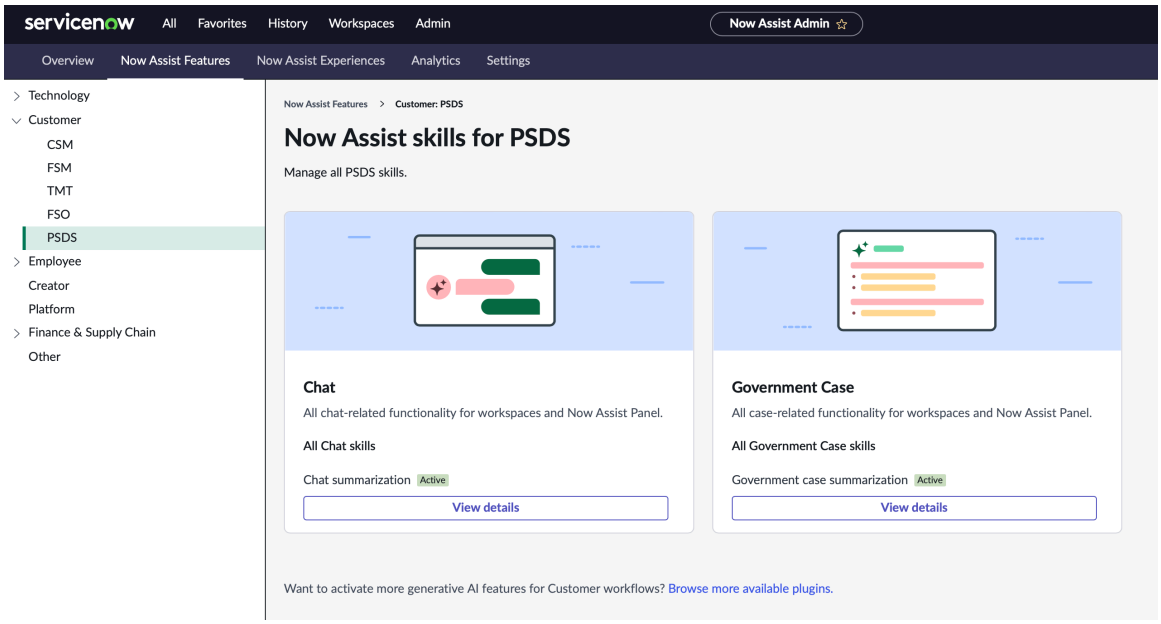
Hinweis:
Das -Basissystem enthält eine vorkonfigurierte Kompetenz für die Fallzusammenfassung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Funktionen** um auf die Registerkarte **„Now Assist-Funktionen** “ der Konsole Now Assist-Administrator zuzugreifen.
2. Wählen Sie in der Dropdownliste aus **Kunde** > **PSDS**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Karte „Behördenfallfunktion“ **Details anzeigen**und dann **Fallzusammenfassung** unter Aktive Kompetenzen aus.
   Standardmäßig ist die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ für Now Assist für DDöBaktiviert. Wenn sie nicht aktiv ist, wählen Sie **Kompetenz aktivieren** im Abschnitt Alle verfügbaren Chat-Kompetenzen der Fallempfehlungskarte.
4. Suchen Sie im Abschnitt „Aktive Kompetenzen“ nach der Kompetenz **„Zusammenfassung von Behördenfällen“**.
5. Wählen Sie für die Kompetenz im Abschnitt „Aktive Kompetenzen“ das Symbol „Weitere Aktionen ⋮, und erstellen Sie eine Kopie, die Sie anpassen können, indem Sie **Kopie erstellen**wählen.

   Die von Ihnen erstellte Kopie wird im Abschnitt „Aktive Kompetenzen“ aufgelistet.
6. Wählen Sie die kopierte Kompetenz aus dem Abschnitt „Aktive Kompetenzen“, um sie zu öffnen.
   Ein geführtes Setup führt Sie durch die Konfiguration der allgemeinen Details, Eingabe, Eingabeaufforderung, Verfügbarkeit, Anzeige, Überprüfung und Aktivierung der anwenderdefinierten Kompetenz. Wenn Sie die gesamte Tour abschließen, wird die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ aktiviert.
7. Füllen Sie die Felder im Schritt „Allgemeine Details“ aus.
   Informationen zu den Eingaben und Auslösern für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter Kompetenzeingaben und -auslöser in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB).
   a. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Kompetenz ein.
   b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
8. Zeigen Sie die Eingabedaten für jede Kompetenz an, z. B. die Basiseingabefelder und zugehörige Listen für die verschiedenen Eingabevorlagen (Status „Fall neu“, „Fall in Arbeit“ und „Fall gelöst“).

   Konfigurieren Sie die Felder und zugehörigen Listen der Basiseingabetabelle für die verschiedenen Eingabevorlagen (Fall neu, Fall in Arbeit und Status des Falls gelöst) für die Kompetenz.

   Jede Kompetenz stützt sich auf eine Basiseingabetabelle und Eingabefelder mit Beschreibungen, um dem Now LLM Service einen Kontext zum Generieren einer Antwort bereitzustellen.

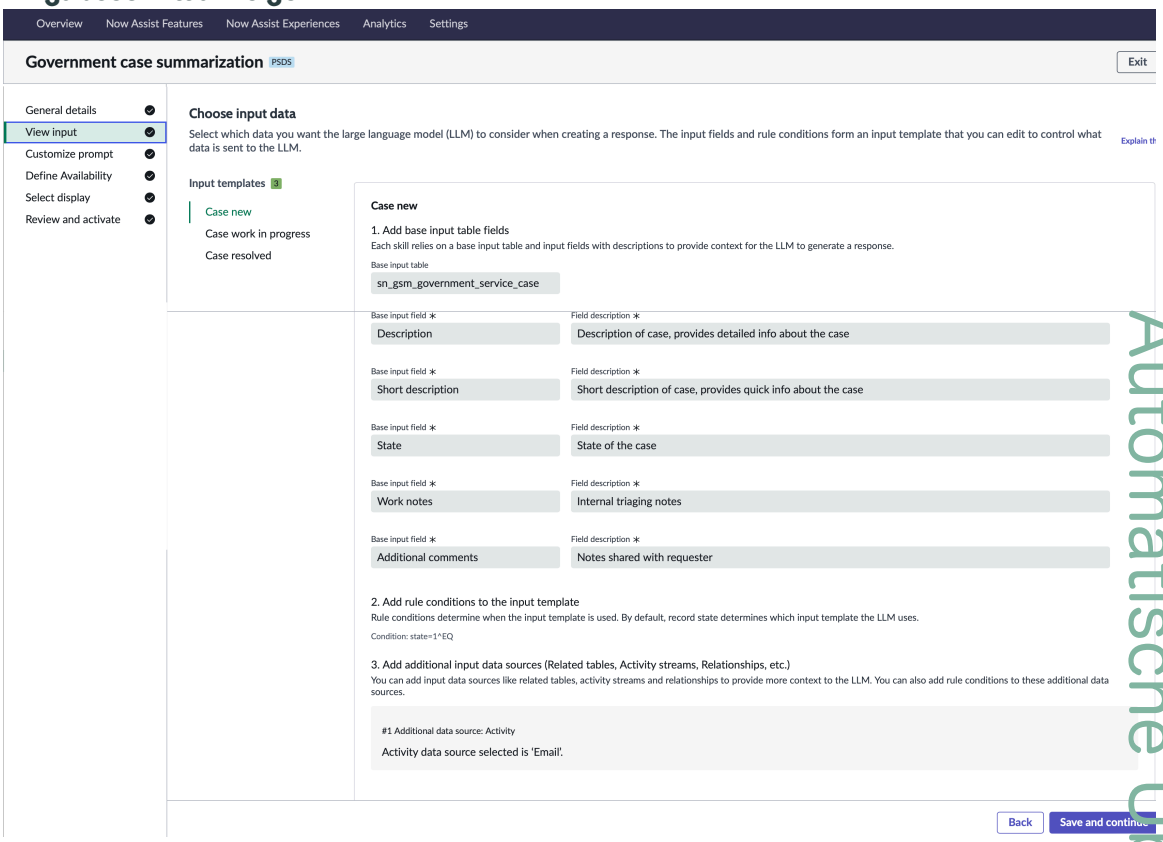
   Wählen Sie nur die zugehörigen Tabellen aus, die als Basissystem als Teil der Eingabedaten angeboten werden.

© 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.

a. Wählen Sie für jeden Eingabevorlagenstatus („Neu“, „In Arbeit“ und „Gelöst“) **+Neues Basiseingabefeld**, und konfigurieren Sie die Felder der Basiseingabetabelle.

Fügen Sie nach Bedarf mehrere Basiseingabefelder hinzu.

Eingabeschritt anzeigen



In der folgenden Tabelle werden die Felder und Beschreibungen der Basiseingabetabelle aufgelistet, einschließlich eines relevanten Beispiels.

Basiseingabefelder

Feld	Beschreibung
Basis-Eingabefeld	Feld in der Falltabelle, dessen Wert diese Kompetenz in ihrer Antwort verwendet. Beispiel: Kurzbeschreibung.
Feldbeschreibung	Beschreibung des Werts für das Basiseingabefeld. Beispiel: Kurzbeschreibung des Falls, liefert kurze Informationen zum Problem.

b. Konfigurieren Sie für jeden Eingabevorlagenstatus („Neu“, „In Arbeit“ und „Gelöst“) die Regelbedingungen, indem Sie die Daten mit dem Bedingungsgenerator filtern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Regelbedingungen, die bestimmen, wann diese Eingabevorlage verwendet wird. Standardmäßig bestimmt der Datensatzstatus die von Now LLM Service verwendete Eingabevorlage.

Sie können die Bedingung weiterentwickeln, indem Sie **+Neuer Bedingungssatz** wählen und zusätzliche Parameter konfigurieren.

In der folgenden Tabelle sind die Eingabevorlagenstatus aufgelistet.

Status der Eingabevorlage

Status	Beschreibung
Neu	Status ist „Neu“.
In Bearbeitung	Status ist „In Arbeit“.
Gelöst	Status ist „Gelöst“.

c. Wählen Sie für jeden Eingabevorlagenstatus („Neu“, „In Arbeit“ und „Gelöst“) **+ Neue Datenquelle**, um nach Bedarf zusätzliche zugehörige Tabellen- und Aktivitätenstromdaten zu konfigurieren.

Durch Hinzufügen von Eingabedatenquellen, wie den zugehörigen Tabellen und Aktivitätenströmen, erhalten Sie Now LLM Service in einer zugehörigen Liste mehr Kontext.

Sie können die Regelbedingungen auch diesen zusätzlichen Datenquellen hinzufügen.

Die Auswahl der zugehörigen Tabellenfelder kann sich direkt auf die Qualität des entsprechenden Headers der Eingabeaufforderung auswirken. Wenn beispielsweise für einen Eingabeaufforderungsheader ein bestimmtes Feld aus der zugehörigen Tabelle erforderlich ist, dieses Feld jedoch nicht als Eingabe ausgewählt ist, enthält die Zusammenfassung für diesen Eingabeaufforderungsheader fehlende Informationen. Als Basisfall sehen Sie beispielsweise eine zugehörige Tabelle, z. B. Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA), die alle erforderlichen Felder und Filterbedingungen für den Eingabeaufforderungsheader enthält. Der SLA-Eingabeaufforderungsheader ist vorausgewählt, damit Sie verstehen, wie die zugehörige Tabelle, ihre Felder und der Eingabeaufforderungsheader zusammenarbeiten, um eine Zusammenfassung zu erstellen. Sie können das SLA als Referenz verwenden, um die anderen zugehörigen Tabellen zu konfigurieren und zu bestimmen, welche Felder ausgewählt werden sollen und welche Beschreibung die Anforderungen der jeweiligen Eingabeaufforderungsheader hinzufügt. Wenden Sie zusätzliche Bedingungen an, um die Daten weiter zu filtern.

d. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

9. Passen Sie die Eingabeaufforderung an.

Überprüfen und testen Sie die Eingabeaufforderung für jede Eingabevorlagenkonfiguration. Sie können den Prompt bearbeiten, indem Sie neue vordefinierte Abschnitte hinzufügen und nach Bedarf neu anordnen.

a. Wählen Sie für jeden Eingabevorlagenstatus („Neu“, „In Arbeit“ und „Gelöst“) die Eingabeaufforderungsabschnitte aus der Liste der verfügbaren Abschnitte aus, die in die generierte Zusammenfassung aufgenommen werden sollen.

Um einen Abschnitt hinzuzufügen, müssen Sie vor diesem Schritt die relevanten Eingabedaten konfigurieren.

Verfügbare Eingabeaufforderungsabschnitte, die Sie 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.

- **Problem**
- **Wichtige getroffene Maßnahmen**
- **Lösung**

In der folgenden Tabelle sind die obligatorischen Header für die Eingabeaufforderung aufgelistet.

Obligatorische Header für die Eingabeaufforderung

Status der Eingabevorlage	Obligatorischer Header für die Eingabeaufforderung
Neu	Problem
In Bearbeitung	▪ Problem ▪ Wichtige getroffene Maßnahmen
Gelöst	▪ Problem ▪ Wichtige getroffene Maßnahmen ▪ Lösung

Sie können die **Aufforderung Warten auf Kunde** nur dann Fällen hinzufügen, wenn der Fall den Status **Warten auf Informationen** hat. Andernfalls kann das Hinzufügen dieses Headers zu anderen Status dazu führen, dass Now LLM Service ungenaue oder unzuverlässige Ergebnisse generiert.

b. Wählen Sie **Speichern**, um mit der Testantwort fortzufahren.

c. Wählen Sie im Abschnitt Testantwort einen Falldatensatz aus, und testen Sie das Ausgabeformat der Eingabeaufforderungsantwort, indem Sie **Test ausführen**auswählen.

d. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

10. Definieren Sie, wie die Kompetenz Ihren Anwendern zur Verfügung gestellt wird.

a. Konfigurieren Sie die Kompetenz so, dass sie Anwendern immer zur Verfügung steht, oder wählen Sie Bedingungen aus, die erfüllt werden müssen, damit die Kompetenz verfügbar ist.
Wenn Sie **Verfügbarkeit von Kompetenzen anpassen** auswählen, wird ein Bedingungsgenerator angezeigt, um die Daten weiter zu filtern.

b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

11. Konfigurieren Sie, wo die Fallzusammenfassung angezeigt werden soll.

a. Wählen Sie entweder **Produktintern** oder **Now Assist-Bereich** aus.

- **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Kompetenzen Now Assist in den Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, 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.

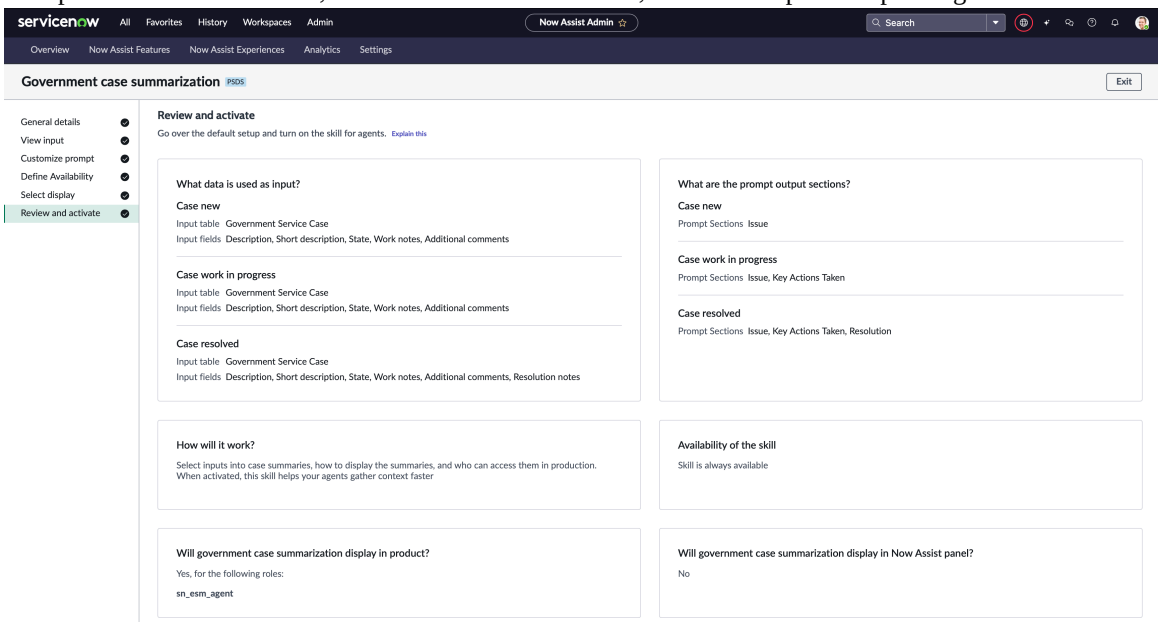
- **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind die Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar.

  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.

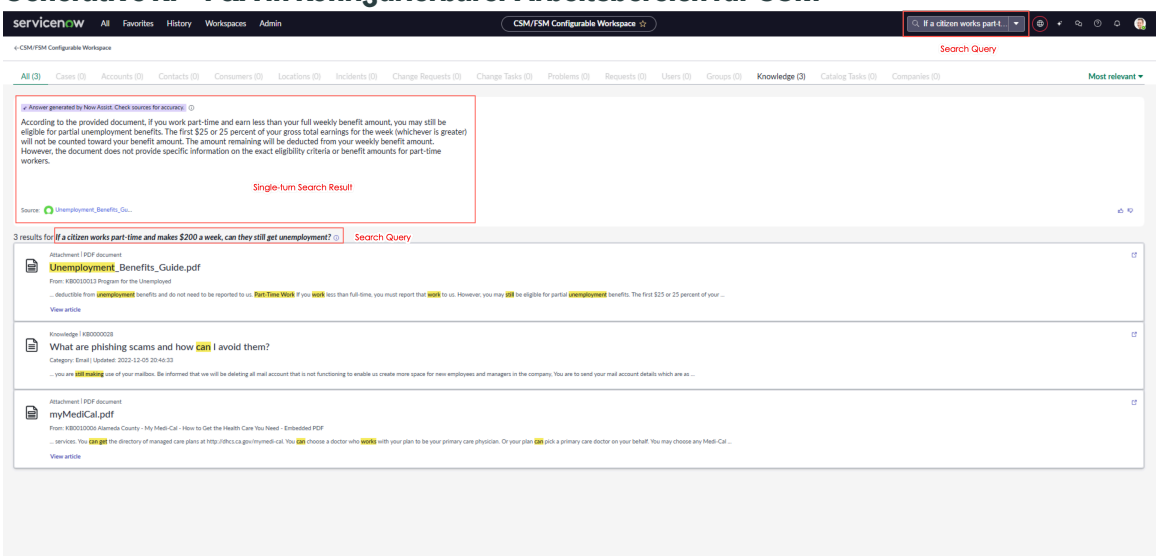
b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

12. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Kompetenzanpassung abzuschließen.



Aktivieren und Konfigurieren der KI-Suche mit Now Assist für DDöB

Konfigurieren und verwenden Sie die KI-Suchmaschine in der Anwendung Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB).



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 für DDöB unterstützt zusätzliche Konfigurationen für die KI-Suche, z. B. die Konfiguration des Suchprofils.

Aktivieren Sie die KI-Suche für Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Aktivieren Sie die Anwendung Now Assist in KI-Suche, um umsetzbare F&A Genius-Ergebnisantworten aus Wissensartikeln zu extrahieren, die in den Suchen nach Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Centerund global gefunden wurden.

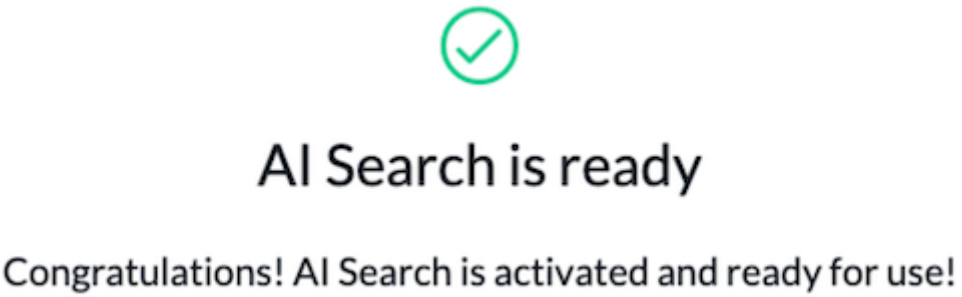
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Standardmäßig ist die Now Assist-Suche in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)aktiviert. Führen Sie diese Schritte nur aus, wenn die Anwendung zuvor deaktiviert wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Status der KI-Suche**.
2. Wenn auf dem Bildschirm angezeigt wird, dass Sie keine KI-Suche in der Instanz haben, wählen Sie **KI-Suche anfordern**aus.
3. Warten Sie, bis die KI-Suche als aktiviert und einsatzbereit angezeigt wird.



Konfigurieren Sie Profile für die KI-Suche mit Now Assist für DDöB

Sie können Anwendern der KI-Suche ermöglichen, Inhalte und Metadaten aus Dokumenten in allen oder einem Teil der Knowledge Bases, externen Repositorys und Remotetabellen zu durchsuchen.

Die KI-Suche für Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) speichert Einstellungen für die Sucherfahrung in Suchprofilen. Definieren Sie ein Suchprofil für jede eindeutige Such-Experience, die Sie Anwendern in einer Now Platform-Anwendung bieten möchten. Synonym- und Stoppwortwörterbücher erstellen und füllen. Konfigurieren Sie die Wörterbucheinstellungen für die Tippfehlerbehandlung. Definieren Sie Genius-Ergebnisse und Ergebnisverbesserungsregeln.

Ein Suchprofil enthält Einstellungen, die bestimmen, wie die KI-Suche Suchergebnisse für eine bestimmte Suche generiert. Die Konfiguration der Suchanwendung gibt an, welches Suchprofil verwendet werden soll, und bestimmt auch, wie die generierten Ergebnisse Benutzern angezeigt werden.

Weitere Informationen zu Profilen für die KI-Suche finden Sie unter Search profiles in 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.

Erstellen Sie mit ein Suchprofil Now Assist für DDöB

Erstellen Sie ein neues Suchprofil, um Einstellungen für die Such-Experience für die Now Assist für DDöB KI-Suche zu speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Suchprofil“ die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Search Profile form .
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Das neue Suchprofil wird in der Liste der Suchprofile KI-Suche mit **dem Status** auf *New*angezeigt. Eine Informationsnachricht und ein Warndreieckssymbol (⚠) zeigen an, dass das neue Suchprofil noch nie veröffentlicht wurde.

Nächste Maßnahme
Ihr neues Suchprofil enthält Beispielwörterbücher für Synonyme und Stoppwörter sowie ein Standardwörterbuch für die Tippfehlerbehandlung. Weitere Informationen zum Konfigurieren und Füllen dieser Wörterbücher finden Sie unter Synonyms , Stop words und Typo handling .

Um Inhalte mit Ihrem neuen Suchprofil durchsuchbar zu machen, verknüpfen Sie eine oder mehrere Suchquellen damit.

Verknüpfen Sie eine Suchquelle mit einem Suchprofil in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Verknüpfen Sie Suchquellen mit einem Suchprofil, um die Inhalte anzugeben, die ein Behördenmitarbeiter dieses Profil durchsuchen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Verknüpfen einer Suchquelle mit einem Suchprofil werden deren gefilterte Inhalte für Suchen mit diesem Suchprofil verfügbar. Die KI-Suche indiziert und verwendet nur Inhalte aus den verknüpften Suchquellen des Suchprofils, wenn Standardsuchergebnisse und Genius-Ergebnisantworten gesucht und generiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie die Suchquelle verknüpfen möchten.
   Um die Singleturn-KI-Suche für die Verwendung im Now Assist-Bereich zu konfigurieren, wählen Sie das **[CSM AIS] Configurable Workspace Search Config** -Suchprofil aus,
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Suchquellen“ **Vorhandene verknüpfen**aus.
   Wählen Sie zum Konfigurieren der Singleturn-KI-Suche die zugehörige Liste Genius-Ergebnisse und dann **Vorhandene verknüpfen**aus.
4. Füllen Sie im Formular „Suchprofil – Suchquellenzuordnung“ die Felder aus.

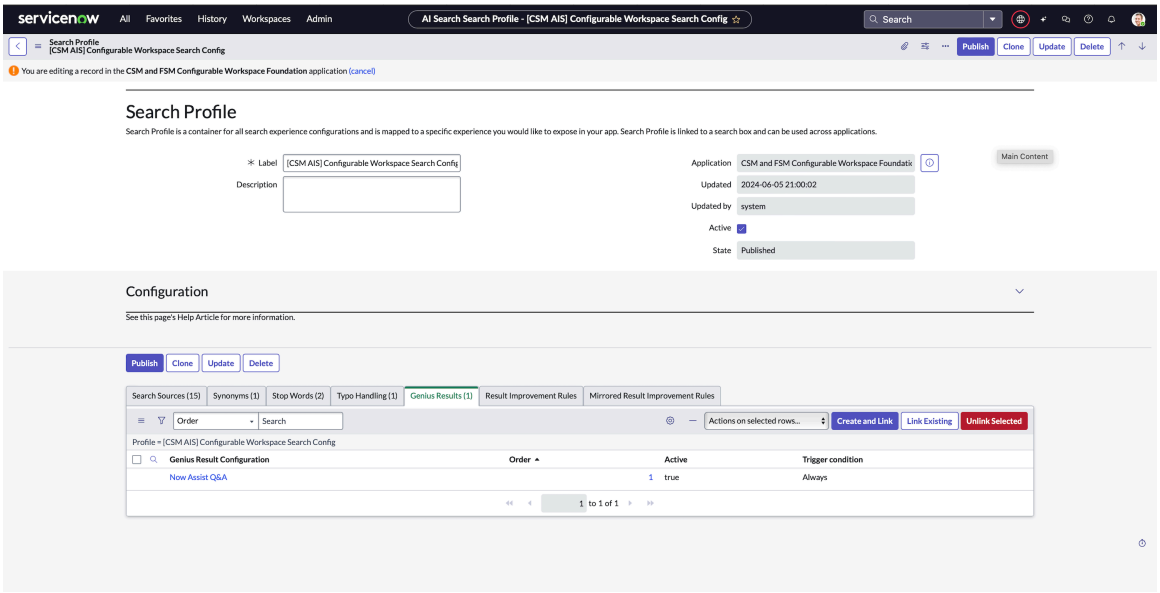
Automatische Übersetzung

© 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.

Geben Sie zum Konfigurieren der Singleturn-KI-Suche im Feld Genius-Ergebniskonfiguration **Now Assist-F&A** ein, und legen Sie die Reihenfolge auf **1**fest.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Search Profile - Search Source Mapping form .

5. Wählen Sie **Absenden**.



Ergebnisse

Die neue Suchquelle wird in der zugehörigen Liste „Suchquellen“ oder „Genius-Ergebnisse“ angezeigt. Suchabfrageergebnisse spiegeln sofort Änderungen an den Datensätzen wider, die über das Suchprofil durchsucht werden können.

Nächste Maßnahme

Um die Einstellungen eines Suchprofils in Suchabfragen zu aktivieren, müssen Sie es veröffentlichen.

Veröffentlichen Sie ein Suchprofil in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Veröffentlichen Sie ein Suchprofil, um dessen Einstellungen und alle ausstehenden Changes in Suchabfragen aktiv zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.

> **Hinweis:**
>
> Suchprofile mit dem Status *New* zeigen ein Warndreieckssymbol an (⚠). Sie erhalten eine Informationsnachricht, in der Sie aufgefordert werden, diese Suchprofile zu veröffentlichen.

2. Öffnen Sie das Suchprofil, das Sie veröffentlichen möchten.
3. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

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

Ergebnisse
Das Suchprofil wird in der Liste der Suchprofile KI-Suche mit **dem Status** auf *Published*angezeigt und kann verwendet werden, um zu filtern, welche Suchquellen von der Now Assist für DDöB KI-Suche indiziert werden.

Kompetenzeingaben und -auslöser in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Verwenden Sie die Eingaben und Auslöser für jede Kompetenz, um zu konfigurieren, wie und wann eine Kompetenz verwendet wird.

Übersicht über Kompetenzen und Auslöser

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.

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 sind die Auslöser aufgeführt, die Sie für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ der Funktion „Chat-Assistent“ 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.
Übergabe von Servicemitarbeiter an Servicemitarbeiter	Chat-Zusammenfassung, die generiert wird, wenn die Chatübergabe von einem Servicemitarbeiter an einen Servicemitarbeiter erfolgt.
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	Die Felder**Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** werden im Aufgabendatensatz automatisch ausgefüllt, wenn eine Aufgabe aus einer Interaktion erstellt wird.

In der folgenden Tabelle sind die Eingaben für die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ 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.

Eingaben für die Kompetenz „Fallzusammenfassung“.

Eingabe	Beschreibung
Chatunterhaltungen	Virtual Agent-Chatunterhaltungen sind standardmäßig Eingabedaten.
Portale	Portale, die als Quelle der Eingabedaten verwendet werden sollen. Sie können das Standardproduktportal nicht deaktivieren, und Portale, die bereits von anderen Produkten verwendet werden, können nicht ausgewählt werden.

In der folgenden Tabelle ist die Eigenschaft aufgeführt, die Sie auswählen können, um die Anzeige einer Chat-Zusammenfassung zu steuern.

Eigenschaft für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“

Eigenschaft	Beschreibung
Liste mit Aufzählungszeichen	Chat-Zusammenfassung als ungeordnete Liste. Wenn diese Option auf Aus festgelegt ist, kann die Chat-Zusammenfassung in Absatzform angezeigt werden.

Kompetenz „Fallzusammenfassung“.

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ enthält Eingaben zur Festlegung der Tabelle und der Felder, die bei der Generierung 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]
Eingabefelder	• Beschreibung • Kurzbeschreibung • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen

Kompetenz „Lösungshinweise generieren“

Die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ enthält Eingaben zur Festlegung der Tabelle und der Felder zur Generierung der Lösungshinweise für einen Fall.

In diesem Release können Sie die Eingabedatenquelle einer Fähigkeit nicht ändern. Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

Die folgende Tabelle enthält die Eingaben für die Kompetenz „Lösungshinweise 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.

Eingaben für die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Fall [sn_customerservice_case]
Eingabefelder	• Beschreibung • Kurzbeschreibung • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen • E-Mail

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

Nach dem Upgrade Ihrer Instanz können Sie bestimmte Elemente in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für die Verwendung im öffentlichen Sektor umbenennen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Bezeichnungsänderungen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich für den öffentlichen Sektor

CSM-Bezeichnung	Wechseln Sie zur Bezeichnung des öffentlichen Sektors
Accounts	Geschäfte
Verbraucher	Beteiligte
Geschäftsstandort	Interne Behörde
Externe Geschäftsstandorte	Externe Behörde
Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation	Externe Beschäftigte

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Wählen Sie im Kontextmenü Tabellen **die Option Bezeichnung** aus, geben Sie im **Suchfeld***UX-Liste ein, um nach Listen zu suchen. Wählen Sie dann den Datensatz der UX-Listenkategorie aus.
3. Scrollen Sie im Datensatz UX-Listenkategorie nach unten zum Abschnitt „Zugehörige Links“, und wählen Sie **Liste anzeigen**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 in UX-Listenkategorien den Datensatz **Kunde** aus.

b. Wechseln Sie im Formular UX-Listenkategorie für Kunde zum Abschnitt UX-Listen, und wählen Sie den Datensatz **Verbraucher** aus.

c. Ändern Sie im Feld **Titel** des Formulars UX-Listenkategorie für Verbraucher die Option Verbraucher in Beteiligten, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

4. Wählen Sie in UX-Listenkategorien den Datensatz **Accounts** aus.

   a. Ändern Sie im Feld **Titel** des Formulars „UX-Listen-Accounts“ Accounts in Geschäfte.

   b. Wählen Sie **Aktualisieren**.

5. Wählen Sie in UX-Listenkategorien den Datensatz **Serviceorganisationen** aus.

   a. Ändern Sie im Feld **Titel** des Formulars UX-Liste für Serviceorganisationen die Option Serviceorganisationen in Behörde.

   b. Wählen Sie **Aktualisieren**.

6. Wechseln Sie im Formular UX-Listenkategorie für Behörden zum Abschnitt „UX-Listen“, und gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie den Datensatz **Interner Geschäftsstandort** aus.

   b. Ändern Sie im Feld **Titel** des Formulars „UX-Liste für internen Geschäftsstandort“ die Option „Interner Geschäftsstandort“ in „Interne Behörde“.

   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   d. Kehren Sie zum Abschnitt „UX-Listen“ zurück, und wiederholen Sie die Schritte a bis c für den Datensatz **„Externer Geschäftsstandort“**.
   Ändern Sie im Feld **Titel**die Option Externer Geschäftsstandort in Externe Behörde.

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

Benennen Sie Portalelemente für den Business-Service-Standort für die Verwendung im öffentlichen Sektor nach dem Upgrade um

Mithilfe des geführten Setups können Sie optional die Seite „Geschäftsstandortdetails“ im Geschäftsstandortserviceportal so ändern, dass sie in „Behördenstandortdetails“ umbenannt wird und während der Konfiguration die Begriffe „Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich“ verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

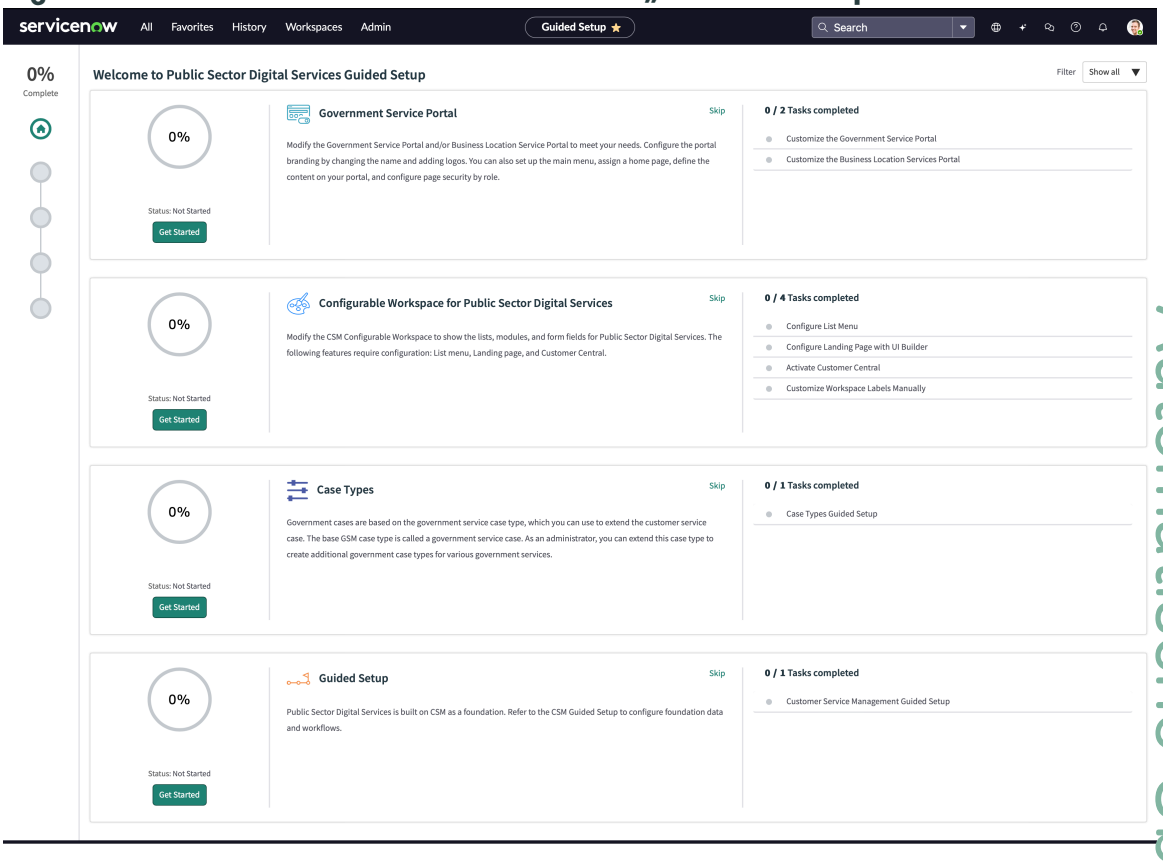
Dieses Skript benennt die Seite „Geschäftsstandortdetails“ im Portal für Geschäftsstandortservices in „Behördendetails“ um. Verweise auf „Geschäftsstandorte“ werden in „Behörden“ geändert. Der Abschnitt „Installationsbasis“ der Seite wird in „Erhaltene Elemente“ geändert. Der Abschnitt „Produkte“ wird entfernt. In den digitalen Diensten für den öffentlichen Bereich gibt es keinen entsprechenden Anwendungsfall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Beteiligtenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Wählen Sie **Erste Schritte**, um mit der Konfiguration zu beginnen.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Seite „Geführtes Setup“.



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

3. Wählen Sie **Erste Schritte** unter der Kategorie Portal für Behördendienstleistungen aus.
4. Wählen Sie **Portal für Geschäftsstandortservices anpassen aus**.
5. Führen Sie die Schritte zum Abschließen der Aufgabe „Geführtes Setup“ aus.

Ordnen Sie einem öffentlichen Service einen Behördenstandort zu

Ordnen Sie die Standorte Ihrer Behördendienstleistungen mithilfe der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (PSDS) einer Servicedefinition zu. Mit dieser Zuordnung können Ihre Mitarbeiter von Behördendienstleistungen Anfragen von Beteiligten nach Dokumenten, Datensätzen oder Services bearbeiten, die an einem bestimmten Behördenstandort angeboten werden, und einen Fall im Namen eines Beteiligten oder Unternehmens stellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einem Behördenstandort können mehrere öffentliche Services zugeordnet sein. Dies kann 311-Service- oder Wartungsanforderungen, Anforderungen für öffentliche Aufzeichnungen auf Bundes- oder Landesebene oder Anforderungen für Lizenz- und Erlaubnisservices

Automatische Übersetzung

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

umfassen. Zum Beispiel kann ein bestimmter Behördenstandort einen Antrag auf Lebensmittelmarken oder medizinische Hilfe anbieten, aber keinen Antrag auf eine CDL-Lizenz oder einen gewerblichen Fangschein. Eine Zuordnung der Kriterien für öffentliche Services zu Behördenstandorten kann jeder vorhandenen Servicedefinition in der Tabelle „Serviceorganisationen, die Service anbieten“ [service_organizations_offering_service] hinzugefügt werden.

Prozedur

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

Formular „Behördenstandorte mit öffentlichem Serviceangebot“.

Feld	Datentyp	Beschreibung
Standortkriterien für Serviceorganisationen/ Behörde	Referenz	Kriterien zum Definieren der Behördenstandorte, die den Service bereitstellen.
Servicedefinition	Referenz	Service, den dieser spezifische Behördenstandort bietet. **Hinweis:** Das Feld **Servicedefinition** wird automatisch mit dem Namen der ausgewählten Servicedefinition ausgefüllt.
Aktiv	Wahr/Falsch	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Kriterien für den Behördenstandort zu aktivieren oder zu deaktivieren. Standardmäßig ist das Feld aktiv auf **true**festgelegt. **Hinweis:** Pro Tabelle, die einer Servicedefinition zugeordnet werden soll, ist nur ein aktives Kriterium aktiviert.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Kriterien für die Behördenstandorte werden der zugehörigen Liste „Behördenstandorte mit öffentlichem Serviceangebot“ 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.

Servicedefinitionen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Servicedefinitionen sind Datensätze, die zum Speichern der Details zu einem Service verwendet werden, der Endanwendern bereitgestellt wird. Mithilfe einer Servicedefinition können Sie einen öffentlichen Service mit einem Falltyp verbinden, um die anforderbaren Servicetypen und die zur Unterstützung dieser Services erstellbaren Falltypen zu erweitern. Sie können auch die Supporttypen für diese Services konfigurieren.

Übersicht über eine Servicedefinition

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

Mit Servicedefinitionen können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Konfigurieren Sie die Supporttypen für Services so, dass entsprechende Services basierend auf dem vom Beteiligten oder Unternehmen angeforderten Service angezeigt werden.
- Erstellen Sie die Falltypen, die die angeforderten Services unterstützen.
- Wählt automatisch einen Falltyp aus, der auf dem Service- oder Informationstyp basiert, den ein Beteiligter oder ein Unternehmen anfordert.

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

Servicedefinitionen sind mit dem Plugin „Customer Service Case Types“ (com.snc.csm_case_types) verfügbar, das automatisch aktiviert wird, wenn Sie das Plugin „Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core“ 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.

Wichtig:

Nach dem Upgrade auf Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich v8.0 werden die angebotenen Services, eine Erweiterung des Produktmodells, nicht mehr zur Modellierung von Behördendienstleistungen verwendet. „Erhaltene Services“, eine Erweiterung von „Verkauftes Produkt“, wird nicht mehr zur Modellierung der Behördendienstleistungen verwendet, die Beteiligten gewährt/bereitgestellt wurden. Die Servicedefinitionstabelle wird verwendet, um alle von Behörden angebotenen öffentlichen Services zu modellieren. Die folgenden Felder aus der Tabelle „Serviceangebote“ werden entfernt und durch Felder für das Servicemodell ersetzt:

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

Weitere Informationen zum Erstellen einer Servicedefinition finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Servicedefinition für Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Servicedefinitionsaufgaben für Administratoren

Zum Erstellen einer Servicedefinition sind die folgenden Hauptkomponenten erforderlich:

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

Sie können die folgenden Aufgaben ausführen:

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

Prozesse und Daten für einen Public Service-Fall definieren

Sie können einen öffentlichen Servicefall, der auf dem Falltyp „Behördenservice“ basiert, verwenden, um den Kundenservicefall aus der Anwendung Kundenservice-Management zu erweitern. Mithilfe eines Falltyps können Sie die Prozesse und Daten definieren, die zur Lösung Ihrer Public Service-Anforderungen erforderlich sind.

Übersicht über einen Falltyp

Ein Falltyp stellt die Daten und Prozesse dar, die zur Lösung eines bestimmten Typs von Beteiligten- oder Geschäftsanforderungen erforderlich sind. Zusätzlich zur Verwendung von Servicedefinitionen können Sie die Funktion „Falltypen“ verwenden, um die verschiedenen Arten von Behördenservicefällen zu erstellen und zu konfigurieren, die Ihre Behörde bearbeitet. Weitere Informationen zu Servicedefinitionen finden Sie unter Servicedefinitionen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Der Basistyp des Behördendienstleistungsfalls wird als öffentlicher Servicefall bezeichnet und ist eine Erweiterung des Kundenservicefalltyps aus der Anwendung Kundenservice-Management. Die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verfügt außerdem über einen Falltyp „Serviceanfrage“, einen Falltyp „Informationsanforderung“ und einen Falltyp „Lizenz und Erlaubnis“, die alle Erweiterungen des Basistyps „Behördenservice“ sind.

Als Administrator können Sie diesen Basisfalltyp erweitern, um zusätzliche Falltypen für verschiedene Behördendienstleistungen zu erstellen, die Ihre Behörde anbietet.

Das Erstellen eines Falltyps umfasst das Erstellen einer Tabelle, die eine Erweiterung eines vorhandenen Falls ist, oder das Erstellen einer völlig neuen Falltyptabelle. Normalerweise müssen Sie auch Rollen, Module, Arbeitsbereiche und andere erforderliche Entitäten für den Falltyp erstellen.

Sie können sowohl Falltypen als auch Servicedefinitionen verwenden, um die Daten und Prozesse zu definieren, die zur Lösung einer Anfrage nach einem Behördenservice erforderlich sind. Weitere Informationen zu Servicedefinitionen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichfinden Sie unter Servicedefinitionen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Falltypaufgaben für Administratoren

Sie können einen Falltyp konfigurieren, indem Sie eine Tabelle für den neuen Falltyp erstellen, die die Basisfalltabelle für Behördendienstleistungen erweitert. Anschließend können Sie eine Reihe von Prozessen und Komponenten für diesen Falltyp einrichten.

- Eine Übersicht über diesen Prozess finden Sie unter Typen von Behördendienstleistungsfällen – Geführtes Setup.
- Weitere Informationen zur Konfiguration von Falltypen mithilfe des geführten Setups finden Sie unter Configuring customer service case types .

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann diesen anwenderdefinierten Falltyp dann verwenden, um einen Fall zur Lösung einer Beteiligten- oder Geschäftsanforderung zu erstellen. .

Plugin „Behördendienstleistungsfalltypen“.

Das Plugin „Customer Service Case Types“ (com.snc.csm_case_types) wird aktiviert, wenn Sie das Plugin „Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core“ (sn_gsm) aktivieren.

Durch die Aktivierung dieses Plugins wird dem Anwendungsnavigator das Modul „Falltypen“ hinzugefügt. Sie können dieses Modul verwenden, um Falltypen zu erstellen und zu verwalten sowie den Basisfalltyp „Behördendienstleistung“ 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.

Weitere Informationen zu den Plugins, die mit der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installiert werden, finden Sie unter Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installierte Komponenten.

Geführtes Setup: Falltypen

Durch Aktivieren des Plugins „Customer Service Case Types“ wird der Abschnitt „Falltypen“ zum Guided Setup für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core hinzugefügt.

Navigieren zu **Alle** > **Beteiligtenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** und verwenden Sie die Aufgaben in diesem Abschnitt, um einen Falltyp zu erstellen und zu konfigurieren.

Über das geführte Setup können Sie verschiedene Prozesse und Komponenten für einen Falltyp für Behördendienstleistungen konfigurieren, einschließlich der Rollen, Zugriffssteuerungslisten (ACLs), Benachrichtigungen, Aktionen und Datensatzersteller.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um einen Falltyp zu erstellen und zu konfigurieren.

- Erstellen Sie eine Tabelle für den neuen Falltyp, die die Basisfalltabelle (sn_gsm_government_service_case) erweitert.
- Konfigurieren Sie die UI-Aktionen, UI-Richtlinien und Client-Skripts für den neuen Falltyp.
- Konfigurieren Sie die Ansichten und Ansichtsregeln, Rollen, Zugriffssteuerungen (ACLs), Business-Regeln und mehr für den neuen Falltyp.
- Richten Sie die Prozesse für den Falltyp ein, einschließlich der Datensatzersteller, Status-Flows und speziellen Bearbeitungsnotizen.
- Erstellen Sie einen Datensatz für die Falltypdefinition des neuen Falltyps, und fügen Sie ihn der Tabelle „Falltyp“ (sn_case_type) hinzu.
- Konfigurieren Sie den Flow zum Abrufen von Falltypen, und ändern Sie die Bedingungen, die die Sichtbarkeit für einen Falltyp bestimmen.

Weitere Informationen zur Verwendung des geführten Setups für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichfinden Sie unter Konfigurieren Sie Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core mithilfe des geführten Setups.

Behördendienstleistungsfall-Typanwendungen

In der folgenden Tabelle sind die über ServiceNow Store verfügbaren Anwendungen aufgeführt, die den Falltyp „Behördenservice“ und seine Erweiterungen verwenden.

Behördendienstleistungsfall-Typanwendungen

Anwendung	Beschreibung
Playbook für Sozialleistungen (app-psds-social-benezips)	Stellt einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung von Anträgen für ein oder mehrere Sozialleistungsprogramme bereit, die von Endanwendern des öffentlichen Sektors eingereicht wurden.
Playbook für Lizenzen und Berechtigungen sn_gsm_license_permit	Playbook, das Schritt-für-Schritt-Anleitungen durch den Lebenszyklus des Lizenz- oder Erlaubnisanforderungsfalls bietet. Dieses Playbook verwendet den Falltyp der Lizenz- und Erlaubnisanforderung, um die Details einer Anforderung für eine neue Lizenz zu erfassen.

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

Behördendienstleistungsfall-Typanwendungen (Fortsetzung)

Anwendung	Beschreibung
Information Request Playbook (sn_gsm_info_req)	Playbook, das Schritt-für-Schritt-Anleitungen durch den Lebenszyklus eines Informationsanforderungsfalls bietet. Dieses Playbook verwendet den Falltyp „Informationsanforderung“, um die Details einer Anforderung für verschiedene Arten von öffentlichen Datensätzen auf Bundes-, Landes- und lokaler Ebene zu erfassen, die außerhalb von neun Ausnahmen liegen.
Playbook für Serviceanfragen (sn_gsm_srvc_req)	Playbook, das Schritt-für-Schritt-Anleitungen durch den Lebenszyklus eines Serviceanfragefalls bereitstellt. Dieses Playbook verwendet den Falltyp „Serviceanfrage“, um die Details der Anforderungen für die verschiedenen Arten der Community-Wartung zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus eines öffentlichen Servicefalls. Die Serviceanfragefalltabelle [sn_gsm_service_request_case] wird mit Serviceanfrage-Playbook installiert.

Überprüfen Sie die Anwendungsliste für Serviceanfragen , Playbook für Informationsanforderungen , Playbook für Lizenzen und Berechtigungen oder Playbook für Sozialleistungen in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie Releasekompatibilität zu erhalten.

Öffentlicher Servicefallphasen

Der Servicefalltyp „Behörde“ durchläuft die in der folgenden Tabelle aufgeführten Phasen.

Fallphasen für öffentliche Serviceanfragen

Phase	Beschreibung
Aufnahme	Standardphase für einen neuen Fall.
Prüfung	Phase, in der der Status von Entwurf auf Offen aktualisiert wird, weil der Fall zugewiesen ist und von dem im Feld Zugewiesen **an genannten** Service Desk-Mitarbeiter angenommen wurde.
Prozess	Phase, in der der Status von „Offen“ auf „In Bearbeitung“ aktualisiert wird.
Entscheidung	Phase, in der der Status von „In Arbeit“ auf „Gelöst“ aktualisiert wird.

Öffentlicher Servicefallstatus

Der Behördenfalltyp durchläuft die Status, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus eines öffentlichen Servicefalls.

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

Fallstatus für öffentliche Serviceanfragen

Status	Beschreibung
Entwurf	Standardstatus für einen neuen Fall.
Neu	Fall, der von Entwurf zu Neu wechselt, wenn der Benutzer **Absenden**auswählt.
Offen	Fall, der von „Neu“ zu „Offen“ wechselt, wenn er zugewiesen wird und vom Service Desk-Mitarbeiter im Feld „ **Zugewiesen an“** akzeptiert wurde.
In Bearbeitung	Fall, der von „Offen“ zu „In Bearbeitung“ wechselt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter **Arbeit beginnen**auswählt.
Warten auf Info	Fall, der von „In Bearbeitung“ zu „Auf Info warten“ wechselt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter **Informationen anfordern**auswählt.
Gelöst	Fall, der in den Status „Gelöst“ wechselt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter **Lösung vorschlagen**auswählt.
Geschlossen	Fall, der in den Status „Geschlossen“ wechselt, wenn die anfordernde Person **„Lösung akzeptieren“** oder **„Fall schließen“**auswählt.
Storniert	Fall, der in den Status „Abgebrochen“ verschoben wird. Dies kann durch eine automatische Zeitüberschreitung geschehen, oder wenn die anfordernde Person **Abbrechen**auswählt.

[store-future: BEGIN review]

Anwendungsfälle in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Je nach Anforderungen Ihres Unternehmens gibt es zahlreiche Möglichkeiten für die Integration mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich. In diesem Abschnitt werden einige der häufigsten Anwendungsfälle beschrieben. Sie können jeden dieser Anwendungsfälle für sich bereitstellen oder sie kombinieren, um Ihre spezifischen Anforderungen zu erfüllen.

Hinweis:
Die Umgebung jedes Kunden unterscheidet sich. Diese Anwendungsfälle zeigen nur generische Implementierungen für die angegebenen Anwendungsfälle. Die tatsächliche Implementierung kann unterschiedlich sein.

- Anwendungsfall 1
- Anwendungsfall 2
- Anwendungsfall 3
- Anwendungsfall 4

[End]

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

Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installierte Eigenschaften

Verwenden Sie die Systemeigenschaften, die bei der Aktivierung der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich hinzugefügt werden, um die Zugriffssteuerung auf Anwendungsdaten zu konfigurieren.

Diese Eigenschaften sind für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verfügbar.

Hinweis:
Alle diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie sys_properties.list in den Navigationsfilter ein.

Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.enforce_security_scope.sn_gsm_info_req	Steuert den Zugriff auf Playbook-Daten für die Funktion Information Request Playbook. Wenn diese Eigenschaft auf „false“ festgelegt ist, werden ACLs aus allen Bereichen berücksichtigt, wenn Zugriff auf Playbook-Daten in der Bereichsmastertabelle gewährt wird. Dadurch würden Playbook-Daten für Informationsanforderungen verfügbar gemacht. • Typ: Boolesch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [/sys_properties_list.do].
glide.enforce_security_scope.sn_gsm	Steuert, wie von der Anwendung „Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich“ auf Anwendungsdaten zugegriffen wird. Wenn diese Eigenschaft auf „false“ festgelegt ist, kann der Zugriff auf die Anwendungsdaten in den globalen Tabellen der App „Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich“ basierend auf den Zugriffssteuerungslisten (Access Control Lists, ACLs) dieser globalen Tabellen zugänglich sein. Wenn diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt ist, wird der Zugriff auf Daten in globalen Tabellen nur basierend auf den ACLs ausgewertet, die direkt in der App „Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich“ enthalten sind. Das Festlegen dieser Eigenschaft auf „falsch“ kann zur

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Offenlegung von Informationen durch zu autoritative ACLs führen. • Typ: Boolean • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [/sys_properties_list.do].
glide.enforce_security_scope.sn_gsm_lic_prmt	Bestimmt, ob nur die Zugriffssteuerungslisten (ACLs) im Lizenz- und Erlaubnis-Plugin für die Bestimmung des Zugriffs auf den Bereich verwendet werden oder ob ACLs aus allen Bereichen berücksichtigt werden. Wenn diese Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist, werden die Playbook-Daten für Lizenzen und Berechtigungen in Umfangsmastertabellen gesichert, indem nur ACLs aus dem Bereich „sn_gsm_lic_prmt“ für die Gewährung des Zugriffs berücksichtigt werden. Wenn diese Eigenschaft auf „false“ festgelegt ist, werden die Lizenz- und Erlaubnis-Playbook-Daten in Bereichsmastertabellen verfügbar gemacht, indem die ACLs aus allen Bereichen für die Gewährung des Zugriffs berücksichtigt werden. Beispielsweise kann der IT-Administrator auf Lizenz- und Erlaubnis-Playbooks-Daten zugreifen, wenn diese Eigenschaft auf „falsch“ festgelegt ist. • Typ: Boolean • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [/sys_properties_list.do].

[store-future: BEGIN review]

Mit installierte Plugins Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Diese Plugins werden mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichinstalliert, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Mit installierte Plugins Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core

Automatische Übersetzung

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

Mit installierte Plugins Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Mit installierte Plugins Information Request Playbook

Mit installierte Plugins Playbook für Serviceanfragen

Plugins erforderlich für Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Plugins, die für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich und zugehörige Apps erforderlich sind

Optionale Plugins verfügbar für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich und zugehörige Apps

[End]

[store-future: BEGIN review]

Mit installierte Demodaten Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Die mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verfügbaren Demodaten enthalten Beispiele für die Datentypen, um ihre Verwendung zu veranschaulichen.

Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Die in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen enthaltenen Demodaten bieten ein Beispiel für den End-to-End-Prozess einer Anforderung einer Fangerlaubnis. Weitere Informationen zu diesem Anwendungsfall finden Sie unter Anwendungsfälle in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Information Request Playbook

Die in Information Request Playbook enthaltenen Demodaten stellen bereit.

Playbook für Serviceanfragen

Die in Playbook für Serviceanfragen enthaltenen Demodaten stellen bereit.

[End]

Integration von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich mit anderen Anwendungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, und stellen Sie eine Verbindung mit anderen Abteilungen her, um die Lösung von Fällen durch Integration mit anderen Anwendungen 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.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich bietet Integrationen für die folgenden Anwendungen:

Field Service Management

Durch die Integration der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich in die Anwendung Außendienst-Management können Sie alle Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit Ihrem Fall entsprechend den Geschäftsanforderungen erstellen und anzeigen.

Integration mit Außendienst-Management

Durch die Integration Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich von mit der Anwendung ServiceNow® Außendienst-Management können Sie Informationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben aus einem Fall des öffentlichen Sektors anzeigen.

Durch die Integration der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich in die Anwendung Außendienst-Management können Sie alle Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit Ihrem Fall entsprechend den Geschäftsanforderungen erstellen und anzeigen.

Benutzer der Anwendung Außendienst-Management können in der Anwendung Außendienst-Management die Bürger, den Haushalt, das Unternehmen und die Kontakte für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen.

In dieser Anwendung enthaltene Produktnutzungsrechte

Wenn Sie ein Abonnement für die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (PSDS) und Außendienst-Management (FSM) erworben haben, können PSDS-Mitarbeiter alle Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit ihren Fällen erstellen und anzeigen.

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

Externe Benutzer mit den Rollen snc_external und anderen relevanten Rollen im Feld PSDS und Kundenservice-Management (CSM) können alle fallbezogenen Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit ihren Accounts anzeigen.

Integration mit Außendienst-Management konfigurieren

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Integration der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich mit der Anwendung Außendienst-Management zu konfigurieren:

1. Aktivieren Sie den Kundenservice mit dem Plugin „Außendienst-Management“. (com.snc.csm_fsm_integration).
2. Fügen Sie den PSDS-Falltyptabellen bei Bedarf UI-Aktionen hinzu. Abhängig von Ihrer Erfahrung können Sie relevanten Playbooks auch einige Aktionen hinzufügen.
3. Fügen Sie die zugehörige Liste „Arbeitsaufträge“ den PSDS-Falltyptabellen für alle relevanten Ansichten in der klassischen Anwenderoberfläche und/oder im Arbeitsbereich 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.

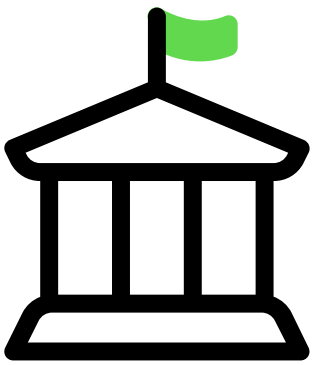
4. Wenn Sie ein FSM-Außendienstmitarbeiter sind, können Sie die relevanten PSDS-Kundendaten aus den Arbeitsaufträgen anzeigen, indem Ihnen die richtigen Rollen als Kundendaten-Viewer zugewiesen werden.

   Hinweis:
   Ein Administrator muss FSM-Außendienstmitarbeitern die entsprechenden PSDS-Kundendaten-Viewer-Rollen zuweisen, damit sie die relevanten PSDS-Kundendaten aus Arbeitsaufträgen anzeigen können. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installierte Rollen.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwenden

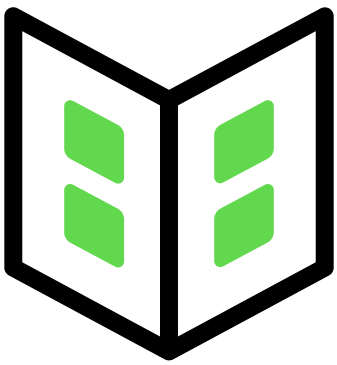
Erfahren Sie, wie Behörden des öffentlichen Sektors Beteiligten und Unternehmen mit digitalen Diensten helfen und ihre Probleme lösen.

Portal für Behördendienstleistungen



Melden Sie Probleme, fordern Sie öffentliche Datensätze an, suchen Sie nach Informationen, und bitten Sie einen Behördenmitarbeiter um Unterstützung – alles über eine anpassbare Schnittstelle.

Playbooks



Führen Sie Behörden durch den Lebenszyklus einer Lizenz und Erlaubnis, eines Behördendatensatzes, öffentlicher Informationen oder eines Nicht-Notfall-Serviceanfragefalls.

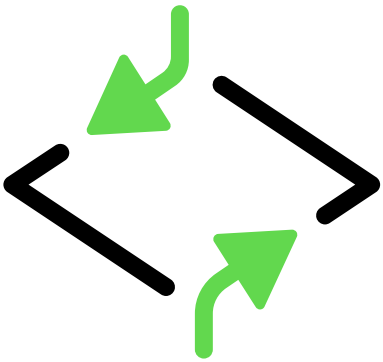
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM



Richten Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ein, und erweitern Sie die Workspace-UI, um die Serviceprozesse für Agents zu optimieren.

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

Standortserviceportal der Behörde



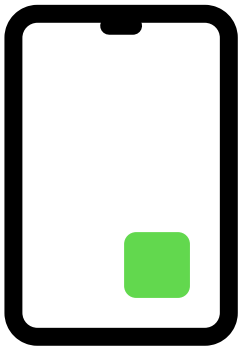
Eine einzige Anlaufstelle für die Verwaltung interner und externer Behördenstandorte.

Virtual Agent



Verwenden Sie Virtual Agent, um Chatbot-Konversationen zu erstellen, die auf Anwendungsfälle im öffentlichen Sektor zugeschnitten sind.

Mobile Agent



Ermöglichen Sie die Entwicklung von Anwendungen des öffentlichen Sektors für die Bereitstellung digitaler Services für Beteiligte, z. B. Leistungen, Lizenzen und Serviceanfragen.

Now Assist



Verwenden Sie Now Assist for PSDS, um die Produktivität und Effizienz der Anwender durch proaktive Experiences mit generativer KI zu verbessern.

Mithilfe des Portals für Behördendienstleistungen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Über das Portal für Behördendienstleistungen können Beteiligte und Unternehmen Probleme melden, auf vorhandene Serviceanfragen zugreifen und deren Status anzeigen, öffentliche Aufzeichnungen anfordern, nach Informationen zu einer Frage oder einem Problem suchen, ihre Kontaktinformationen anzeigen und aktualisieren und Hilfe von einer Regierung anfordern Servicemitarbeiter– und das alles über eine anpassbare Anwenderoberfläche.

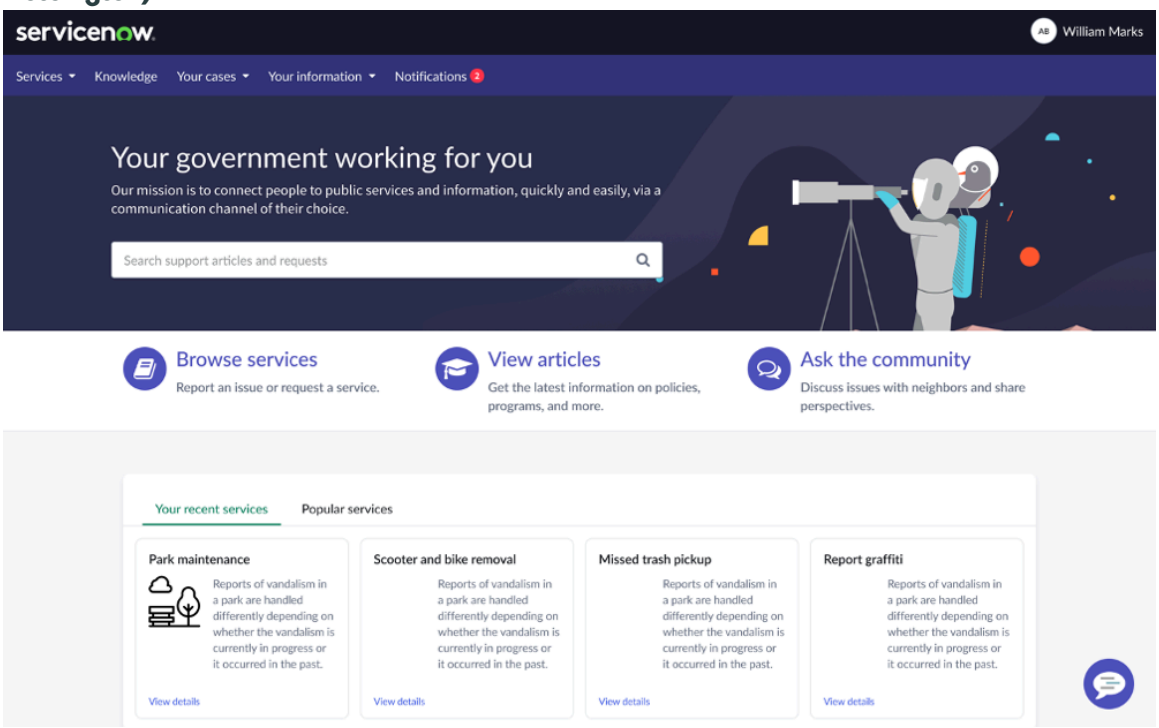
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Das Portal für Behördendienstleistungen als Beteiligten verwenden

Die Experience des Portals für Behördendienstleistungen beginnt auf der Homepage des Portals für Beteiligte. Behörden passen ihre Homepages normalerweise so an, dass sie von registrierten Anwendern und nicht registrierten Anwendern angezeigt werden. Beispielsweise können registrierte Benutzer auf der Homepage andere Informationen sehen als nicht angemeldete Benutzer.

Dieses Beispiel zeigt eine Standard-Homepage für einen registrierten Benutzer des Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Portals für Behördendienstleistungen.

Standard-Homepage des Portals für Behördendienstleistungen (Ansicht der Beteiligten)



Auf der Standard-Homepage für Behördendienstleistungen können Beteiligte die folgenden Kommunikationsoptionen auswählen:

1. Durchsuchen und fordern Sie Services oder Informationen an, verfolgen Sie Fälle, zeigen Sie erhaltene Services an, und melden Sie Probleme.
2. Erhalten Sie die neuesten Informationen zu Richtlinien und Programmen, indem Sie Artikel suchen und anzeigen.
3. Diskutieren Sie Probleme mit Kollegen, und teilen Sie Perspektiven, indem Sie die Community fragen.
4. Zeigen Sie Ihre neuesten Services und die beliebten Services auf der Website an.

Hinweis:
Administratoren können die Homepages des Behördendienstleistungsportals in Serviceportalanpassen, sodass sich die Homepages je nach Behörde visuell unterscheiden können. Weitere Informationen zur Anpassung finden Sie unter Portal für Behördendienstleistungen anpassen.

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

Automatische Übersetzung

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

Homepage des Portals für Behördendienstleistungen für registrierte Bürger

UI-Komponente	Beschreibung
Wissen	Registerkarte, über die Beteiligte auf die Knowledge-Homepage zugreifen und eine Liste der am besten bewerteten oder am häufigsten angezeigten Knowledge Base-Artikel suchen oder anzeigen können.
Services	Registerkarte, auf der Beteiligte alle im Katalog verfügbaren Services finden können. Sie können den Servicekatalog durchsuchen oder eine Liste der zuletzt verwendeten oder beliebtesten Katalogelemente anzeigen.
Meine Fälle	Registerkarte, auf der Beteiligte alle ihre Fälle finden können.
Ihre Informationen	Registerkarte, über die Beteiligte auf Quick-Links zu ihren persönlichen Informationen zugreifen können: • Geschäfte (nur Mitarbeiter-Experience) • Kontakte (nur Mitarbeiter-Experience) • Veröffentlichungen
Benachrichtigungen	Registerkarte, auf der Beteiligte ihre Benachrichtigungen für gelöste Fälle, Fälle, für die Informationen ausstehen, Veröffentlichungen und Genehmigungen anzeigen können.
Touren	Link, über den Beteiligte eine Tour mit zusätzlichen Anleitungen zur Funktionsweise der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich anzeigen können. Ein Administrator bestimmt, ob Touren auf -Seiten angezeigt werden.
Live-Chat	Link, über den Beteiligte mit einem Virtual Agent oder Kundenservice-Mitarbeiter chatten können. Weitere Informationen zur Verwendung von Virtual Agent zum Abrufen von Hilfe finden Sie unter Erhalten Sie mit Hilfe bei Anfragen für den öffentlichen Service Virtual Agent.
Engagement Messenger	Link, über den Beteiligte Engagement Messenger verwenden können, um Serviceanfragen aus einer Webanwendung einer Drittpartei zu übermitteln, die sich außerhalb der Umgebung ServiceNow befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Engagement Messenger für Playbooks.
Profilmenü	Link, über den Beteiligte auf ein Profilfoto zugreifen und entweder ein Profil anzeigen oder sich abmelden können.
Suchen	Link, über den Beteiligte das Portal durchsuchen können, indem sie entweder ein Stichwort eingeben, um die Typeahead-Suche zu verwenden, oder ein oder mehrere Wörter eingeben, um alle Suchergebnisse anzuzeigen.
Am häufigsten gelesene Artikel	Link, über den Beteiligte eine Liste der am häufigsten angezeigten Artikel anzeigen können.
Empfohlene Artikel	Link, über den Beteiligte Community-Inhalte anzeigen können.
Hilfreichste Artikel	Link, über den Beteiligte die nützlichsten Wissensartikel nach Verwendungsanzahl der Artikel anzeigen können.

Nicht registrierte Beteiligte können in Portal für Behördendienstleistungendie folgenden Aufgaben ausführen:

- Registrieren Sie sich als neuer Benutzer, erstellen Sie eine Anmeldung, und erstellen Sie ein Benutzerprofil.
- Nach Informationen suchen, durch Wissensartikel blättern und Kontakt mit der Community aufnehmen.

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

- Erhalten Sie Hilfe zu Virtual Agent.
- Fordern Sie Services wie Straßenreparaturen, Müllentsorgung, Gebäudeinspektionen und andere öffentliche Wartungsarbeiten an.
- Fordern Sie Informationen und öffentliche Aufzeichnungen von lokalen, staatlichen und bundesstaatlichen Behörden an.

Nach der Registrierung und Anmeldung bei Portal für Behördendienstleistungenkönnen Beteiligte:

- Zeigen Sie die erhaltenen Services an.
- Angeforderte Informationsdatensätze anzeigen.
- Zeigen Sie alle Lizenz- oder Erlaubnisanforderungen an.
- Zeigen Sie Profile von Beteiligten an (einschließlich Haushaltsinformationen wie Namen, Adressen und andere Informationen von Beteiligten).
- Zeigen Sie vorhandene Fälle an.
- Zeigen Sie Veröffentlichungen und Benachrichtigungen an, einschließlich Regierungsbroschüren und -newsletter über Services und von Behördenbenachrichtigungen.

Weitere Informationen zu den Services, die im Servicekatalog Portal für Behördendienstleistungen angeboten werden, finden Sie unter Servicekatalogliste des Portals für Behördendienstleistungen.

Das Portal für Behördendienstleistungen wird geschäftlich genutzt

Über das Portal für Behördendienstleistungen können Unternehmen auf ihre Fälle und Serviceinformationen zugreifen und Probleme melden. Unternehmen oder Geschäftskontakte können das Portal für Behördendienstleistungen verwenden, um ihre eingereichten Fälle anzuzeigen und Anforderungen über den Serviceanfragekatalog zu stellen.

Geschäftskontakte verfügen über dieselben Funktionen wie konstituierende Benutzer, verfügen jedoch über einige zusätzliche Berechtigungen. Zusätzlich zu den Aufgaben von Beteiligten für Anwender können Geschäftskontakte im Portal für Behördendienstleistungen die folgenden Aufgaben ausführen:

- Registrieren Sie ein neues Unternehmen.
- Fordern Sie Services an, die sich auf Lizenzen, Leistungen, Erlaubnisse und Serviceanfragen beziehen.
- Zeigen Sie die erhaltenen Services an.
- Angeforderte Informationsdatensätze anzeigen.
- Zeigen Sie alle Lizenz- oder Erlaubnisanforderungen an.
- Elemente anzeigen, die sie erhalten haben.
- Zeigen Sie die vorhandenen Fälle an.
- Zeigen Sie Geschäftsprofile und untergeordnete Geschäftsprofile an.
- Zeigen Sie Geschäftskontaktinformationen wie Namen, Adressen und andere Kontaktinformationen an.

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

- Zeigen Sie Veröffentlichungen zu Services an, z. B. Regierungsbroschüren und Newsletter.
- Zeigen Sie Benachrichtigungen wie Behördenbenachrichtigungen und Genehmigungen für neue Kontakte an.

Anpassung des Portals für Behördendienstleistungen

Um dieses Portal anzupassen, navigieren Sie zu **Serviceportal** > **Portale** und wählen Sie Behördendienstleistung aus. Weitere Informationen zum Erstellen einer anwenderdefinierten Schnittstelle finden Sie im Serviceportal .

Registrieren Sie sich für das Portal für Behördendienstleistungen

Registrieren Sie sich beim Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Portal für Behördendienstleistungen, damit Sie nach Informationen suchen, Hilfe von einem Behördenmitarbeiter anfordern oder den Status Ihrer Anfrage verfolgen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

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

Ergebnisse

Ihre Registrierung ist abgeschlossen. Sie können sich jetzt beim Portal für Behördendienstleistungen anmelden.

Registrieren Sie ein geschäftliches Konto im Portal für Behördendienstleistungen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich .

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Wechseln Sie zur Seite des Portals für Behördendienstleistungen, und wählen Sie im Header des Portals **Registrieren** aus.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie **Neues Geschäft**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern für die Geschäftsregistrierung und den Informationen, die bei der Registrierung als neues Unternehmen erfasst werden, finden Sie unter Formular „Geschäftsprofil“..
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sicherheitscode**, schließen Sie die CAPTCHA-Validierung ab, und wählen Sie **Verifizieren**aus.
5. Stimmen Sie der Datenschutzrichtlinie und den Nutzungsbedingungen der Community zu, indem Sie das Kontrollkästchen aktivieren.
6. Wählen Sie **Registrieren** aus.
   Ihre Anforderung wird an einen Administrator weitergeleitet, der die Registrierungsanforderung genehmigen oder ablehnen kann. Wenn die Registrierungsanforderung genehmigt wird, erhalten Sie eine E-Mail, in der Sie aufgefordert werden, eine Anwender-ID und ein Passwort für die Anmeldung beim Portal für Behördendienstleistungen festzulegen. Wenn die Registrierungsanforderung abgelehnt wird, werden Sie per E-Mail benachrichtigt.

Zeigen Sie ein Beteiligtenprofil im Portal für Behördendienstleistungen an, oder aktualisieren Sie es

Als registrierter Bürger können Sie Ihr Profil anzeigen, Ihre Informationen aktualisieren und Ihr Passwort direkt im Portal für Behördendienstleistungen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Portal für Behördendienstleistungen an.
2. Wählen Sie im Header des Portals Ihren Anwendernamen und dann **Profil**aus.
3. Um die persönlichen Informationen in Ihrem Profil zu aktualisieren, einschließlich Ihres Namens, Kontaktinformationen und Adresse, führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Wählen Sie das gewünschte Feld aus.
   b. Geben Sie im Popup-Fenster die neuen Informationen ein.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
   Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Formular „Beteiligtenprofil des Behördenservice“..
4. Um Ihr Passwort zu ändern, wählen Sie **Passwort ändern**.
   Der Link **„Passwort ändern“** wird im Profil des Serviceportals für Behörden nur angezeigt, wenn das Plugin „Selfservice-Passwortzurücksetzung“ (com.snc.password_reset) von einem Administrator aktiviert wird.
5. Füllen Sie im Popup-Fenster „Passwort ändern“ die Felder aus, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.
6. Um Ihre Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen zu verwalten, wählen Sie **Benachrichtigungseinstellungen** aus, und aktivieren Sie die gewünschten Optionen, oder löschen Sie die nicht gewünschten Optionen.
   Ihre Einstellungen werden automatisch 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.

Verfolgen Sie Ihre Fälle aus dem Portal für Behördendienstleistungen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

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

Prozedur

1. Navigieren Sie im Portalheader des Portals für Behördendienstleistungen zu **Ihre Fälle**.
   In der folgenden Tabelle sind die sichtbaren Fallkategorien aufgelistet:

Kategorieliste Ihrer Fälle

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

Kategorie	Beschreibung
	„Informationsanforderungen“ enthält die folgenden Felder: ○ Nummer der Informationsanforderung ○ Kurzbeschreibung ○ Beteiligter, Geschäft oder Geschäftskontakt ○ Status ○ Gemeldet am
Ihre Lizenzen/Erlaubnisse	Alle Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfälle, auf die ein Benutzer Zugriff hat. Die Liste Lizenz- und Erlaubnisanforderungen enthält die folgenden Felder: ○ Nummer des Antrags auf Lizenz und Erlaubnis ○ Kurzbeschreibung ○ Verbraucher, Geschäft oder Geschäftskontakt ○ Status ○ Gemeldet am

2. Wählen Sie in der Liste der Fälle die Fallnummer aus, zu der Sie weitere Informationen anzeigen möchten.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie eine Nachricht für einen Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen möchten, geben Sie die Nachricht ein, und wählen Sie **Veröffentlichen**aus.
   Ihre Nachricht wird Teil der Fallkonversation. Alle Antworten des Service Desk-Mitarbeiters werden auch in die Konversation einbezogen, und Sie können hier Antworten von anderen Service Desk-Mitarbeitern anzeigen.

Übermitteln Sie einen Antrag auf Sozialleistungen im Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Portal für Behördendienstleistungen

Übermitteln Sie einen Antrag für ein oder mehrere Sozialleistungsprogramme, die von einer Behörde angeboten werden, indem Sie Portal für Behördendienstleistungen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichverwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Beteiligter können Sie die Playbooks Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich auf Serviceportal-Experience in Portal für Behördendienstleistungen verwenden, um ein oder mehrere Sozialleistungsprogramme zu beantragen, die von einer Behörde angeboten werden, die Sie bedient. Sie können sich für mehr als ein Programm bewerben, indem Sie Informationen aus dem primären Antrag verwenden, und sehen, ob Sie basierend auf den von Ihnen angegebenen Informationen für zusätzliche Programme berechtigt sind, je nachdem, was die Behörde anbietet. Sie können das Portal auch verwenden, um den Status vorhandener Anträge anzuzeigen, die Zusammenfassungskarte mit den Leistungen Ihrer Beteiligten anzuzeigen, Details hinzuzufügen, Dokumente hochzuladen oder Ihr Profil und Ihre Kontaktinformationen zu 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienstleistungen.
2. Navigieren zu **Services** > **Sozialleistungen**.
3. Wählen Sie das Sozialleistungsprogramm aus, für das Sie einen Antrag einreichen möchten.
4. Bestätigen Sie auf der Aktivitätskarte Berechtigungsfragen beantworten die Berechtigung des primären Antragstellers anhand der Berechtigungsfragen, und wählen Sie **Berechtigung überprüfen**aus.
   Auf der Leistungskarte wird die mögliche Berechtigung für alle von der Behörde angebotenen Sozialleistungen angezeigt. Ein Service Desk-Mitarbeiter wird die Details Ihres Falls überprüfen, um eine endgültige Entscheidung zu treffen.
5. Wenn als berechtigt für die mit dem derzeit geöffneten Antrag verbundene Leistung eingestuft wird, wählen Sie **Antrag starten**aus.
   Wenn der Antragsteller nicht für die mit dem derzeit geöffneten Antrag verbundene Leistung berechtigt ist, kann der Antrag nicht fortgesetzt werden. Auf der Leistungskarte werden andere Sozialleistungsprogramme angezeigt, für die der Antragsteller zusätzlich zu oder anstelle der mit dem aktuell geöffneten Antrag verknüpften Leistung berechtigt sein kann.
6. **Wahlweise:** Wenn Sie diesen Antrag im Namen eines anderen Beteiligten oder für einen Geschäftskontakt einreichen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich stelle den Antrag im Namen von jemand anderem**.
7. Füllen Sie im Formular die Felder mit den persönlichen und finanziellen Informationen des primären Antragstellers aus, einschließlich SSN, demografische Informationen, Standort und Kontaktinformationen.
8. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, dass der Antragsteller eine Kontaktaufnahme per SMS vorzieht.
9. Wählen Sie die nächste Aktivität aus.
10. **Wahlweise:** Fügen Sie alle Personen hinzu, die neben dem primären Antragsteller auch Leistungen erhalten würden.
    Sie können mehrere hinzufügen. Verwandte Personen können Ehepartner, Kinder, unterhaltsberechtigte Personen, Haushaltsmitglieder oder andere Personen sein, die neben dem primären Antragsteller Leistungen beziehen.
11. Wählen Sie die nächste Aktivität aus.
12. **Wahlweise:** Wenn jemand im Haushalt des Antragstellers eine Einkommensquelle hat, wählen Sie **Ja**und füllen im Formular die Felder aus.
    Wenn niemand im Haushalt des Antragstellers eine Einkommensquelle hat, wählen Sie **Nein**aus.
13. **Wahlweise:** Wenn jemand im Haushalt des Antragstellers Beiträge vor Steuern auf eines seiner aktuellen Einkommen hat, wählen Sie **Ja**, und geben Sie alle Beiträge vor Steuern ein, die sich auf das Einkommen des Haushalts des Antragstellers auswirken.
    Wenn niemand im Haushalt des Antragstellers Beiträge vor Steuern hat, wählen Sie **Nein**.
14. Wählen Sie die nächste Aktivität aus.
15. **Wahlweise:** Wenn jemand im Haushalt des Antragstellers Ausgaben oder finanzielle Verpflichtungen hat, wählen Sie **Ja**aus.
    Wenn niemand im Haushalt des Antragstellers Ausgaben oder finanzielle Verpflichtungen hat, wählen Sie **Nein**
16. **Wahlweise:** Füllen Sie die Felder des Formulars für jedes Ausgabenelement aus.
    Sie können mehrere hinzufügen. Wählen Sie **Element hinzufügen** aus, um der Liste mehrere Ausgaben 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.

17. Wählen Sie die nächste Aktivität aus.
18. Wenn jemand im Haushalt des Antragstellers über Finanzkonten, Assets oder Ressourcen verfügt, wählen Sie **Ja**und füllen im Formular die Felder aus.
    Sie können mehrere hinzufügen. Wählen Sie **Element hinzufügen** aus, um der Liste mehrere Ausgaben hinzuzufügen. Wenn niemand im Haushalt des Antragstellers über Finanzkonten, Assets oder Ressourcen verfügt, wählen Sie **Nein**aus.
19. Wählen Sie die nächste Aktivität aus.
20. Laden Sie alle Begleitdokumente hoch, die die Identität des Antragstellers und aller zugehörigen Parteien bestätigen oder zusätzlichen Kontext für deren Anforderung bieten.
21. Wählen Sie die nächste Aktivität aus.
22. Wählen Sie im Formular die Optionen aus, die die Vorstrafen, Kommunikationseinstellungen und Barrierefreiheitsanforderungen des Antragstellers am besten beschreiben.
23. Wählen Sie die nächste Aktivität aus.
24. Überprüfen Sie den Antrag in seiner Gesamtheit, und korrigieren Sie alle Fehler, bevor Sie den Antrag absenden. Wählen Sie dann **Als abgeschlossen markieren**aus.
    Wählen Sie das Bleistiftsymbol, um zu einer Aktivität zurückzukehren, die korrigiert werden muss.
25. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu bestätigen, dass Sie die Offenlegungen gelesen haben und ihnen zustimmen, und geben Sie Ihre Signatur ein.
    Wenn ein Administrator die E-Signatur konfiguriert hat, können Sie eine Signatur zeichnen oder eingeben.
26. Wählen Sie **Absenden**.
    Ihre Anforderung wird jetzt an einen Sachbearbeiter für Sozialleistungen weitergeleitet, der Ihren Antrag bearbeiten wird. Sie gelangen jetzt zur Fallseite, auf der Sie die Details Ihrer Anforderung überprüfen oder aktualisieren können. Nachdem Ihre Anforderung erfüllt wurde, müssen Sie zum Portal zurückkehren, um Informationen zu überprüfen, ein Interviewdatum zu bestätigen oder zusätzliche Dokumente hochzuladen, die zur Erfüllung Ihrer Anforderung erforderlich sind. Über die Registerkarte Benachrichtigungen können Sie auf ausstehende Genehmigungen und Aufgaben zugreifen.
27. **Wahlweise:** Wählen Sie **Jetzt beantragen aus**, um Informationen aus dem aktuellen Antrag zu verwenden und andere Sozialleistungsprogramme zu beantragen, für die der primäre Antragsteller möglicherweise berechtigt ist.
    Sie können mehrere beantragen. Jede neue Anwendung wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet. Die Option zum Erstellen eines angehängten Falls läuft nach einer angegebenen Zeit ab.
28. **Wahlweise:** Wählen Sie **Überspringen** aus, um diese Aktivität zu überspringen.
    Der Fallstatus des Antrags auf zusätzliche Leistung ändert sich in „Nicht übermittelt“. Es kann kein neuer Fall mehr erstellt und an die primäre Anwendung angehängt werden.
29. Wählen Sie Als **abgeschlossen markieren** aus, sobald die gewünschten Anwendungen übermittelt wurden.
    Der Fall wird in die Phase **Überprüfung** verschoben, in der ein Service Desk-Mitarbeiter die Details Ihrer Anforderung überprüft.

Erstellen einer Serviceanfrage für Behörden mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Im Portal für Behördendienstleistungen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichkönnen Sie einen Fall zu einer Community-Frage oder einem Problem erstellen. Das Portal für Behördendienstleistungen unterstützt Übermittlungen durch registrierte und anonyme Benutzer.

Bevor Sie 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.

Erforderliche Rolle: keine

Über diese Aufgabe

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

Beteiligte können ihre Nicht-Notfallanforderungen über die Selfservice-Experience des Portals für Behördendienstleistungen, über Virtual Agentoder mit Engagement Messenger übermitteln. Weitere Informationen zur Verwendung von Virtual Agent mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichfinden Sie unter Erhalten Sie mit Hilfe bei Anfragen für den öffentlichen Service Virtual Agent.

Erstellt eine Serviceanfrage als registrierter Benutzer

Erstellen Sie eine Serviceanfrage als registrierter Benutzer in der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beteiligten, Business_Contact, Business_Partner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Beteiligter können Sie das Portal für Behördendienstleistungen verwenden, um Services anzufordern und Probleme in der Community zu melden. Sie können das Portal auch verwenden, um den Status vorhandener Serviceanfragen anzuzeigen und deren Kontaktinformationen zu aktualisieren.

Als Beteiligter können Sie Nicht-Notfallanforderungen über die Selfservice-Experience des Portals für Behördendienstleistungen, über Virtual Agentoder mit Engagement Messenger übermitteln. Weitere Informationen zur Verwendung von Virtual Agent mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichfinden Sie unter Erhalten Sie mit Hilfe bei Anfragen für den öffentlichen Service Virtual Agent.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienstleistungen.
2. Auswahlvorgang **Services** > **Serviceanfragen** um die Liste der Serviceanfragekategorien zu erweitern, die von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichangeboten werden, und wählen Sie die gewünschte Kategorie aus.
3. Wählen Sie das Serviceanfrageproblem aus, das Sie melden möchten.
   Weitere Informationen zu den im Portal für Behördendienstleistungen angebotenen Services finden Sie unter Servicekatalogliste des Portals für Behördendienstleistungen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Fallformular erstellen

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

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

Ergebnisse
Der Fall wurde erstellt, ihm wurde eine Fallnummer zugewiesen, und er kann jetzt in der Liste **„Ihre Fälle“** im Portal für Behördendienstleistungen angezeigt werden. Informationen dazu, wie Sie den Fall während der verschiedenen Phasen nachverfolgen können, finden Sie unter Verfolgen Sie den Status einer öffentlichen Serviceanfrage im Portal für Behördendienstleistungen.

Erstellt eine Serviceanfrage als öffentlicher Benutzer

Erstellen Sie eine Serviceanfrage als öffentlicher Benutzer in der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich. Sie können eine Serviceanfrage anonym übermitteln, ohne sich bei der Anwendung anzumelden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Damit öffentliche Benutzer Serviceanforderungen übermitteln können, müssen bestimmte Einstellungen von einem Administrator konfiguriert werden. Weitere Informationen dazu, wie ein Administrator diese Einstellungen konfigurieren kann, finden Sie unter Nicht authentifizierte Benutzer können Katalogelemente im Serviceportal übermitteln .

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

Prozedur
1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienstleistungen.
2. Wählen Sie im Header des Portals **Services**aus.
3. Erweitern Sie die Liste der von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich angebotenen Serviceanfragekategorien, indem Sie **Serviceanfragen**auswählen, und wählen Sie die gewünschte Kategorie aus.
4. Wählen Sie das Serviceanfrageproblem aus, das Sie melden möchten.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Fallformular erstellen

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

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

6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Sicherheitscode, schließen Sie die CAPTCHA-Validierung ab, und wählen Sie **Absenden**aus.
Sie kehren zum Serviceanfragekatalog zurück, wo Sie eine weitere Serviceanfrage übermitteln oder sich für ein Konto registrieren können.

Hinweis:
Wenn Sie keine Kontaktinformationen angegeben haben, können Sie den Status dieser Anforderung nicht nachverfolgen oder die Details des Falls anzeigen, nachdem Sie **Absenden**gewählt haben. Wenn Sie den Status dieser Anforderung nach dem Senden überprüfen möchten, müssen Sie sich für ein Konto registrieren. Anweisungen dazu finden Sie unter Registrieren Sie sich für das Portal für Behördendienstleistungen.

Erstellen Sie eine Informationsanforderung mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Erstellen Sie einen Fall, in dem Sie öffentliche Datensätze von öffentlichen Bundes- oder Landesbehörden im Portal für Behördendienstleistungen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichanfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Beteiligten, Business_Contact, Business_Partner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Beteiligter können Sie das Portal für Behördendienstleistungen verwenden, um Kopien von öffentlichen Aufzeichnungen anzufordern und zu erhalten, die von Behörden geführt werden. Sie können beispielsweise Zugriff auf öffentliche Datensätze von Bundesstaaten oder Regionen wie Inspektionsberichte, Finanzberichte, Unternehmens- und Eigentumsdatensätze, Adoptionsdatensätze sowie Geburts-, Sterbe- oder Heiratsurkunden anfordern. Sie können das Portal auch verwenden, um den Status vorhandener Informationsanforderungen anzuzeigen, Details hinzuzufügen, Dokumente hochzuladen oder Ihre Kontaktinformationen zu aktualisieren.

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Ausnahme 1: Klassifizierte Informationen zur nationalen Verteidigung und zu Außenbeziehungen.
2. Befreiung 2: Interne Personalregeln und -praktiken der Behörde.
3. Befreiung 3: Informationen, deren Offenlegung durch ein anderes Bundesgesetz untersagt ist.
4. Befreiung 4: Betriebsgeheimnisse und Geschäfts- oder Finanzinformationen, die von einer privilegierten oder vertraulichen Person erhalten wurden.
5. Befreiung 5: Inter- oder behördeninterne Memoranden oder Schreiben, die durch gesetzliche Privilegien geschützt sind.
6. Befreiung 6: Personal-, medizinische, finanzielle und ähnliche Dateien, deren Offenlegung einen eindeutig ungerechtfertigten Eingriff in die Privatsphäre darstellen würde.
7. Befreiung Siebent: Bestimmte Arten von Informationen, die zu Strafverfolgungszwecken zusammengestellt werden.
8. Befreiung 8: Aufzeichnungen, die in oder im Zusammenhang mit Prüfungs-, Betriebs- oder Zustandsberichten enthalten sind, die von, im Namen von oder zur Verwendung durch eine Behörde erstellt wurden, die für die Regulierung oder Beaufsichtigung von Finanzinstituten verantwortlich ist.
9. Ausnahme 9: Geologische und geophysische Informationen und Daten, einschließlich Karten, zu Quellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienstleistungen.
2. Navigieren zu **Services** > **Informationsanforderungen**.
3. Wählen Sie die gewünschte Art der Informationsanforderung aus.
   Sie können zwischen einer FOIA-Anforderung (Föderativ) oder einer Anforderung für öffentliche Datensätze (Bundesstaat) wählen.
4. Geben Sie Ihre Kontaktinformationen ein.
   Wenn Sie Informationen für eine andere Person anfordern, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anforderung im Namen einer anderen Person**.
5. Füllen Sie die Anforderungsdetails aus.
6. Füllen Sie die Gebührendetails aus.
7. Fordern Sie eine Gebührenbefreiung an, indem Sie das Kontrollkästchen **Gebührenbefreiung** aktivieren.
   Sie können sich für eine Gebührenbefreiung qualifizieren, wenn Sie den Antrag im Namen einer Non-Profi-Organisation oder einer Bildungseinrichtung stellen.
8. **Wahlweise:** Wenn Sie eine beschleunigte Verarbeitung anfordern müssen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Verarbeitung beschleunigen**.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie Anhänge hinzu, z. B. Dokumente, die zur Überprüfung Ihrer Identität erforderlich sind.
   Erforderliche Anhänge variieren je nach Anforderung.
10. Wählen Sie **Absenden**.
    Sie gelangen jetzt zur Fallseite, auf der Sie die Details Ihrer Anforderung überprüfen oder aktualisieren können. Auf dieser Seite können Sie die Ausnahmenprüfliste anzeigen. Dies ist eine Liste der Informationskategorien, die aus regulatorischen Gründen nicht verfügbar sind. Nachdem Ihre Anforderung erfüllt wurde, müssen Sie zum Portal zurückkehren, um die Gebührenschätzung für die Erfüllung Ihrer Anforderung anzunehmen oder abzulehnen. Auf ausstehende Gebührengenehmigungen können Sie auf der Registerkarte **Benachrichtigungen** 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.

Erstellen Sie eine Lizenzanforderung in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Portal für Behördendienstleistungen

Fordern Sie mit Portal für Behördendienstleistungeneine Lizenz oder Erlaubnis von einer Regierungsbehörde an. Mit Playbooks Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich in Serviceportalen erhalten Sie eine Schritt-für-Schritt-Anleitung durch den Fall-Flow-Prozess und die Kontextinformationen, die Sie benötigen, um die einzelnen Phasen des Flows und der zugehörigen Aktivitäten abzuschließen. Im Portal können Sie auch sehen, wie sich Preise und Gebühren basierend auf Ihrer Auswahl ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Beteiligter können Sie mit dem Portal für Behördendienstleistungen eine Erlaubnis oder Lizenz anfordern. Sie können das Portal auch verwenden, um den Status vorhandener Lizenz- und Genehmigungsanforderungen anzuzeigen, Details hinzuzufügen, Dokumente hochzuladen oder Ihr Profil und Ihre Kontaktinformationen zu aktualisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienstleistungen.
2. Navigieren zu **Services** > **Lizenz und Erlaubnisse**.
3. Wählen Sie **Lizenz/Erlaubnis anfordern**aus.
4. Bestätigen Sie die Berechtigung, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
5. Füllen Sie im Formular Ihre Kontaktinformationen und die Anforderungsinformationen aus.
   Wenn der Name, der in der Erlaubnis angezeigt werden soll, von dem der anfordernden Person abweicht, geben Sie diesen Namen hier ein.
6. **Wahlweise:** Wenn Sie diesen Antrag im Namen eines anderen Beteiligten oder für einen Geschäftskontakt einreichen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich stelle den Antrag im Namen von jemand anderem**.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie in der Dropdownliste Individueller Typ **entweder Beteiligter**oder **Geschäft**aus.
8. **Wahlweise:** Geben Sie den Namen des Beteiligten oder Unternehmens ein, in dessen Namen Sie den Antrag einreichen.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie zusätzliche zugehörige Parteien hinzu.
   Zugehörige Parteien können Geschäftspartner, Manager oder Geschäftskontakte sein, die Zugriff auf diese Lizenz/Erlaubnis benötigen. Es müssen Kontakte sein, die bereits registriert und Ihrem Unternehmen zugeordnet sind.
10. **Wahlweise:** Laden Sie alle Dokumente hoch, die die Identität der anfordernden Person und der zugehörigen Partei überprüfen oder zusätzlichen Kontext für Ihre Anforderung bieten.
    Die erforderliche Dokumentation variiert je nach Anforderung.
11. **Wahlweise:** Wählen Sie beliebige Add-ons aus, z. B. Erlaubnisvermerke.
    Sie können mehrere hinzufügen. Der Preis für eine Lizenz oder Erlaubnis variiert je nach Auswahl oder Kombination von Auswahlmöglichkeiten. Wenn Sie von der Gebühr befreit sind, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gebührenbefreiung beantragen,** um eine Befreiung zu beantragen.
12. Überprüfen Sie die mit Ihrer Auswahl verbundenen Gebühren.
    Die Gesamtgebühr ändert sich dynamisch basierend auf den ausgewählten 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.

13. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die gewerbliche eidesstattliche Erklärung und die DDR-eidesstattliche Erklärung zu bestätigen.
14. Geben Sie Ihre Signatur ein.
    Wenn ein Administrator die E-Signatur konfiguriert hat, können Sie eine Signatur zeichnen oder eingeben.
15. Fügen Sie Anhänge hinzu.
16. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

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

Zugehörige Beteiligte und Geschäftskontakte, die dem Lizenz-/Erlaubnisantrag hinzugefügt wurden, können die Falldetails jetzt im Portal für Behördendienstleistungenanzeigen.

Verfolgen Sie den Status einer öffentlichen Serviceanfrage im Portal für Behördendienstleistungen

Überwachen Sie den Status eines Falls, den Sie über das Portal für Behördendienstleistungen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichübermittelt haben. Auf der Fallseite können Sie sehen, wann der Fall erstellt wurde, wann er zuletzt aktualisiert wurde, und ob er auf eine Antwort von Ihnen oder einem Service Desk-Mitarbeiter wartet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beteiligten, Business_Contact, Business_Partner

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienstleistungen.
2. Wählen Sie im Header des Portals für Behördendienstleistungen **Ihre Fälle**aus.
   In der folgenden Tabelle sind die sichtbaren Fallkategorien aufgeführt:

Kategorieliste Ihrer Fälle

Kategorie	Beschreibung
Alle Fälle	Liste aller Fälle.
Aktion erforderlich	Fälle im Status „Gelöst“, die auf eine Antwort eines Beteiligten warten.
Meine Fälle	Fälle, die noch nicht zur Lösung übermittelt wurden.
Ihre Anforderungen	Fälle, die zur Lösung übermittelt wurden und auf eine Antwort eines Service Desk-Mitarbeiters warten.
Ihre Serviceanfragen	Alle Serviceanfragefälle, auf die ein Benutzer Zugriff hat. Die Liste „Serviceanfragen“ enthält folgende 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.

Kategorie	Beschreibung
	○ Serviceanfragenummer ○ Kurzbeschreibung ○ Beteiligter ○ Geschäft ○ Geschäftskontakt ○ Status ○ Gemeldet am

3. Wählen Sie unter **Ihre Fälle**die gewünschte Fallnummer aus.
   Die folgende Tabelle beschreibt die Felder, die angezeigt werden:

Behördendienstleistungsportal – Fallfelder

Felder	Beschreibung
Zeitleiste	Visuelle Anzeige, die anzeigt, wann der Fall erstellt und wann er zuletzt aktualisiert wurde.
Status	Aktueller Status des Falls für die angegebene Phase. Eine detaillierte Erklärung der einzelnen Fallstatus finden Sie unter Behörden-Serviceportal – Fallstatus.
Beteiligter, Geschäft oder Geschäftskontakt	Kontaktinformationen für die berichtende Partei.
Service	Typ des angeforderten Services.
Phase	Phase, die ein Fall durchläuft. Eine detaillierte Erklärung der einzelnen Fallphasen finden Sie unter Servicefalltyp für Behörden.
Standorttyp	Option, die angibt, ob der Standort des Problems eine Adresse oder Kreuzung ist.
Adresse oder Querstraßen	Adresse oder Querstraßen, in denen sich das Problem befindet.
Zugehörige Registerkarten	Zusätzliche Fallinformationen, Aktivitäten oder Kommentare. Die Registerkarten „Zugehörig“ zeigen die folgenden Felder: ○ Aktivität ○ Anhänge ○ Zugehörige Aufgaben Sie können hier Anhänge oder Kommentare hinzufügen.

Verwalten Sie Ihre Behördendienstleistungsfälle im Portal für Behördendienstleistungen

Erstellen, Akzeptieren, Zuweisen, Eskalieren, Deeskalieren, Abbrechen eines Falls und noch weitere Aktionen für verschiedene Behördendienstleistungen – alles über das Portal für Behördendienstleistungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent und sn_gsm.service_manager

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienstleistungen.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, die sich auf Ihren Fall beziehen:

Fallaktionen für Serviceanfragen

Aktion	Beschreibung
Fall erstellen	Erstellt einen Fall und ordnet den neuen Fall dem ursprünglichen Fall zu. Der neue Fall wird in der zugehörigen Liste Zugehörige Fälle angezeigt. Mit dieser Aktion wird das Popup-Fenster „Falltyp auswählen“ angezeigt, in dem Sie den Typ des zu erstellenden Falls auswählen können.
Akzeptieren	Akzeptiert einen zugewiesenen Fall. Diese Aktion wird vom angemeldeten Benutzer ausgeführt.
Mir zuweisen	Weist den Fall dem angemeldeten Benutzer zu. Diese Aktion ist verfügbar, wenn der Fall nicht zugewiesen ist und der angemeldete Benutzer über die richtige Rolle verfügt.
E-Mail erstellen	Öffnet ein E-Mail-Fenster in einer neuen Unterregisterkarte auf der Registerkarte **„Fall“**. ○ Das Feld **An** zeigt die E-Mail-Adresse des Kunden an. ○ Das Feld **Betreff** zeigt die Fallnummer und das Problem an. Diese Aktion ist im Menü **Weitere UI-Aktionen** verfügbar.
Fall eskalieren	Eskaliert den Fall, wodurch der Fall hervorgehoben wird und die Aufmerksamkeit auf einen Kunden oder ein Problem erhöht wird Diese Aktion ist verfügbar, wenn der angemeldete Benutzer über die richtige Rolle verfügt.
Fall deeskalieren	Deeskaliert einen Fall. Diese Aktion ist verfügbar, wenn ein Fall eskaliert wurde und der angemeldete Benutzer über die entsprechende Rolle verfügt.

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

Aktion	Beschreibung
Wissenslücke melden	Öffnet eine Wissensfeedback-Aufgabe auf einer neuen Unterregisterkarte für den Fall. Nach dem Speichern wird die Aufgabe in der zugehörigen Liste „Wissenslücken“ angezeigt. Diese Aktion ist im Menü Weitere UI-Aktionen verfügbar.
Lösung vorschlagen	Ermöglicht dem Service Desk-Mitarbeiter, eine Lösung für einen Fall vorzuschlagen.
Erfassungszeit	Zeichnet die für den Fall oder Fallaufgaben gearbeitete Zeit auf. Wenn Sie **„Zeiterfassung“** wählen, wird ein Formular „Arbeitszeit“ geöffnet, in dem die Felder **„Aufgabe“** und **„Benutzer“** bereits ausgefüllt sind. Diese Aktion ist im Menü Weitere UI-Aktionen verfügbar.
Arbeitsauftrag erstellen	Erstellt einen Arbeitsauftrag für den Fall. Nachdem ein Arbeitsauftrag erstellt wurde, wird er in der zugehörigen Liste „Arbeitsaufträge“ angezeigt. Die Fallnummer referenziert auch den Arbeitsauftrag. Diese Aktion ist im Menü Weitere UI-Aktionen verfügbar.
Fall schließen	Schließt einen Fall. Diese Aktion ist verfügbar, nachdem ein Lösungscode und alle Informationen im Zusammenhang mit dem Abschluss im Feld Lösungshinweise angegeben wurden.
Fall öffnen	Ändert den Status eines Falls von „Auf Info warten“ in „Offen“.
Antrag übermitteln	Speichert die Anwendung und ändert den Status des Falls von Entwurf in Neu. Diese Aktion ist verfügbar, wenn der Status eines Falls Entwurf ist.
Info anfordern	Fordert Informationen zu einem Fall oder einer Fallaufgabe von einem Beteiligten, einem Unternehmen oder einer Behörde an. Diese Aktion ist verfügbar, wenn der Status eines Falls nicht „Entwurf“, „Gelöst“, „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ ist.
Arbeit starten	Beginnt die Arbeit an einem offenen 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.

Aktion	Beschreibung
	Diese Aktion ist für den Service Desk-Mitarbeiter verfügbar, der der Aufgabe zugewiesen ist, wenn der Fall den Status Offen aufweist.
Abbrechen	Aktualisiert den Status des Falls in „Abgebrochen“. Diese Aktion ist verfügbar, wenn der Status eines Falls nicht Gelöst, Geschlossen oder Abgebrochen lautet.

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

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

Aktionen, die mit entsprechenden Fall-Plugins verfügbar sind

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

Lizenz- oder Erlaubnisanträge im Namen anderer erstellen und übermitteln

In Portal für Behördendienstleistungenkönnen Beteiligte Lizenz-/Erlaubnisanforderungen im Namen von jemand anderem erstellen und der Beobachtungsliste mehrere Parteien (Beteiligte, Geschäftskontakte) hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienstleistungen.
2. Navigieren zu **Services** > **Lizenz und Erlaubnisse**.
3. Wählen Sie **Lizenz/Erlaubnis anfordern**aus.
4. Bestätigen Sie die Berechtigung, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
5. Füllen Sie im Formular Ihre Kontaktinformationen und die Anforderungsinformationen aus.
   Wenn der Name, der in der Erlaubnis angezeigt werden soll, von dem der anfordernden Person abweicht, geben Sie diesen Namen hier ein.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich frage im Namen von jemand anderem an**.
7. Wählen Sie in der Dropdownliste Individueller Typ **entweder Beteiligter**oder **Geschäft**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. Geben Sie den Namen des Beteiligten oder Unternehmens ein, in dessen Namen Sie den Antrag einreichen.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie zusätzliche zugehörige Parteien hinzu.
   Zugehörige Parteien können Geschäftspartner, Manager oder Geschäftskontakte sein, die Zugriff auf diese Lizenz/Erlaubnis benötigen. Es müssen Kontakte sein, die bereits registriert und Ihrem Unternehmen zugeordnet sind.
10. **Wahlweise:** Laden Sie alle Dokumente hoch, die die Identität der anfordernden Person und der zugehörigen Partei überprüfen oder zusätzlichen Kontext für Ihre Anforderung bieten.
    Die erforderliche Dokumentation variiert je nach Anforderung.
11. **Wahlweise:** Wählen Sie beliebige Add-ons aus, z. B. Erlaubnisvermerke.
    Sie können mehrere hinzufügen. Der Preis für eine Lizenz oder Erlaubnis variiert je nach Auswahl oder Kombination von Auswahlmöglichkeiten.
12. Überprüfen Sie die mit Ihrer Auswahl verbundenen Gebühren.
    Die Gesamtgebühr ändert sich dynamisch basierend auf den ausgewählten Optionen. Wenn Sie von der Gebühr befreit sind, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gebührenbefreiung beantragen**, um eine Befreiung zu beantragen.
13. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die gewerbliche eidesstattliche Erklärung und die DDR-eidesstattliche Erklärung zu bestätigen.
14. Geben Sie Ihre Signatur ein.
    Wenn ein Administrator die E-Signatur konfiguriert hat, können Sie eine Signatur zeichnen oder eingeben.
15. Fügen Sie Anhänge hinzu.
16. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

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

Der Beteiligte, für den Sie als Proxy fungiert haben, sowie alle zugehörigen Beteiligten und Geschäftskontakte, die dem Lizenz-/Erlaubnisantrag hinzugefügt wurden, können jetzt die Falldetails im Portal für Behördendienstleistungenanzeigen.

E-Mail-Benachrichtigungen für den Falltyp „Serviceanfrage“.

E-Mail-Benachrichtigungen werden automatisch vom Portal für Behördendienstleistungen und von Playbook für Serviceanfragen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichausgelöst. Benachrichtigungen können aus einer Aktion eines Service Desk-Mitarbeiters, einer von einem Service Desk-Mitarbeiter, einem Beteiligten oder einem Geschäftskontakt benötigten Antwort oder aus der Aktualisierung eines Fallstatus resultieren.

E-Mail-Benachrichtigungen in Playbook für Serviceanfragen werden automatisch an die Beobachtungsliste der Beteiligten, des Unternehmens, der Behörde oder des Beitragenden gesendet, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine der folgenden Fallaktivitäten ausführt:

- Öffnet einen Fall für einen Beteiligten
- Kommentare zum Fall eines Beteiligten
- Verschiebt den Fall in eine andere Phase

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

- Bietet eine Lösung für den Fall eines Beteiligten
- Schließt den Fall eines Beteiligten
- Bricht den Fall eines Beteiligten ab
- Fordert weitere Informationen zum ungelösten Fall an

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

- Dem Service Desk-Mitarbeiter wird ein Fall zugewiesen.
- Ein Fall erfordert Aufmerksamkeit oder erfordert die Antwort eines Service Desk-Mitarbeiters.
- Arbeitsnotizen oder Kommentare zum Fall werden aktualisiert.
- Eine Fallaufgabe wird zugewiesen.
- Für den Fall gibt es eine neue Aktivität.
- Die vorgeschlagene Lösung wird abgelehnt.
- Es liegt eine Warnung oder ein Verstoß gegen die Servicelevel-Vereinbarung vor.

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

Für Service Desk-Mitarbeiter können E-Mail-Benachrichtigungen im Portal für Behördendienstleistungen oder Playbook für Serviceanfragen auch durch bestimmte SLAs ausgelöst werden. Weitere Informationen zu SLAs für Agents finden Sie unter Servicelevel-Vereinbarungen für Behördendienstleistungsfälle.

Servicelevel-Vereinbarungen für Behördendienstleistungsfälle

Eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) ist ein Datensatz, mit dem Sie eine bestimmte Zeit garantieren, bis zu der ein Service oder Informationen bereitgestellt oder ein Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe abschließen muss. Die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwendet SLAs für Anforderungsfälle für Behördendienstleistungen.

Sie können ein SLA an eine Serviceanfrage im Portal für Behördendienstleistungen oder an eine Serviceanfrage in Playbook für Serviceanfragenanhängen. Sie können ein SLA so konfigurieren, dass es abhängig von Attributen eines Behördendienstleistungsfalls, die Sie oder eine andere Person dem SLA zugewiesen haben, gestartet, angehalten oder beendet wird.

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

Ein SLA sendet Benachrichtigungen bei bestimmten Ereignissen, die im Workflow definiert sind. Informationen zum Definieren von SLA-Workflow-Ereignissen finden Sie unter Create an SLA definition .

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

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

- Ein Serviceanfragefall befindet sich seit mehr als zwei Tagen in der Aufnahmephase.
- Ein Serviceanfragefall befindet sich seit mehr als acht Tagen in der Phase „Überprüfung“.
- Ein Serviceanfragefall befindet sich länger als acht Tage in der Phase „Verarbeitung“.
- Ein Serviceanfragefall befindet sich länger als zwei Tage in der Phase „Entscheidung“.
- Der Kommentar oder die Frage eines Beteiligten wurde zwei Tage lang nicht beantwortet.
- Ein SLA liegt bei 50 Prozent der in der SLA-Definition angegebenen Dauer.
- Ein SLA liegt bei 75 Prozent der in der SLA-Definition angegebenen Dauer. An den Service Desk-Mitarbeiter und den Service Desk-Mitarbeiter wird eine Benachrichtigung gesendet.
- Eine SLA-Verletzung liegt vor. An den Service Desk-Mitarbeiter und den Service Desk-Mitarbeiter wird eine Benachrichtigung gesendet.

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

Weitere Informationen zu SLAs finden Sie unter Service Level Management concepts .

Erhalten Sie mit Hilfe bei Anfragen für den öffentlichen Service Virtual Agent

Anwender des öffentlichen Sektors können mithilfe einer vorgefertigten Chatbot-Konversation Virtual Agent Hilfe beim Ausfüllen oder Aktualisieren ihrer Anforderungen für verschiedene öffentliche Services erhalten. Benutzer können diese Virtual Agent -Konversation über das Portal für Behördendienstleistungen oder über Engagement Messengerausführen. Virtual Agent wird derzeit von Playbook für Serviceanfragen und Playbook für Lizenzen und Berechtigungenunterstützt.

Hinweis:
Erfordert das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot).

Erhalten Sie mit Hilfe bei Serviceanfragen Virtual Agent

Endanwender des öffentlichen Sektors können mithilfe einer vorgefertigten Chatbot-Konversation Virtual Agent Unterstützung beim Abschließen oder Aktualisieren von Serviceanfragen erhalten, die nicht für Notfälle sind. Endanwender können diese Virtual Agent -Konversation über das Portal für Behördendienstleistungen oder über Engagement Messengerausführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Beteiligten, Business_Contact, Business_Partner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit den Informationen (Anwendereingaben und Bot-Antworten), die während der Virtual Agent -Konversation „Serviceanfrage erstellen“ ausgetauscht werden, kann der Chatbot Anwender bei Serviceanfragen unterstützen, die keine Notfälle 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 Sie zum Portal für Behördendienstleistungen oder zum Modul Engagement Messenger, falls implementiert.
2. Klicken Sie auf **Chat**.
3. Wählen Sie **Alles anzeigen aus**.
4. Erstellen oder aktualisieren Sie eine Serviceanfrage, die kein Notfall ist, indem Sie **Serviceanfrage erstellen**wählen.

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

   - Bei neuen Anforderungen zeigt der Bot Kategorien von Nicht-Notfallservices an, aus denen der Benutzer auswählen kann.
     - Wenn der Benutzer einen Service benötigt, der nicht angeboten wird, kann er eine kurze Beschreibung des Problems eingeben und die Arbeit mit dem Bot fortsetzen, um eine Serviceanfrage zu erstellen.
     - Wenn für das Problem die Angabe eines Orts erforderlich ist, fordert der Bot den Benutzer auf, die Adresse oder Kreuzung des Problems einzugeben.
   - Für vorhandene Anforderungen zeigt der Bot die Liste der Fälle für vom Anwender übermittelte Serviceanfragen an und fordert den Anwender dann auf, den Fall zu aktualisieren, indem er ein Bild oder einen Kommentar zum Fall hinzufügt.

   Der Bot erstellt oder aktualisiert den Fall für die Serviceanfrage. Der Anwender kann mit dem Bot an einem anderen Problem arbeiten oder angeben, dass keine weitere Hilfe erforderlich ist, wodurch die Konversation Virtual Agent beendet wird.

Erhalten Sie mit Hilfe bei Lizenz- und Erlaubnisanforderungen Virtual Agent

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beteiligten, Business_Contact, Business_Partner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit den Informationen (Anwendereingaben und Bot-Antworten), die während der Virtual Agent -Konversation „Serviceanfrage erstellen“ ausgetauscht werden, kann der Chatbot Anwender bei Serviceanfragen unterstützen, die keine Notfälle sind.

Prozedur

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

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

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

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

Playbooks für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwenden

Ein Playbook bietet Servicemitarbeitern in der Behörde eine Schritt-für-Schritt-Anleitung durch den Lebenszyklus eines Falls für eine öffentliche Serviceanfrage. Verwenden Sie Playbooks, um Anforderungen für Lizenzen und Erlaubnisse, Behördenunterlagen und andere öffentliche Informationen oder Serviceanfragen zu erfüllen, die keine Notfallsituation sind.

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

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

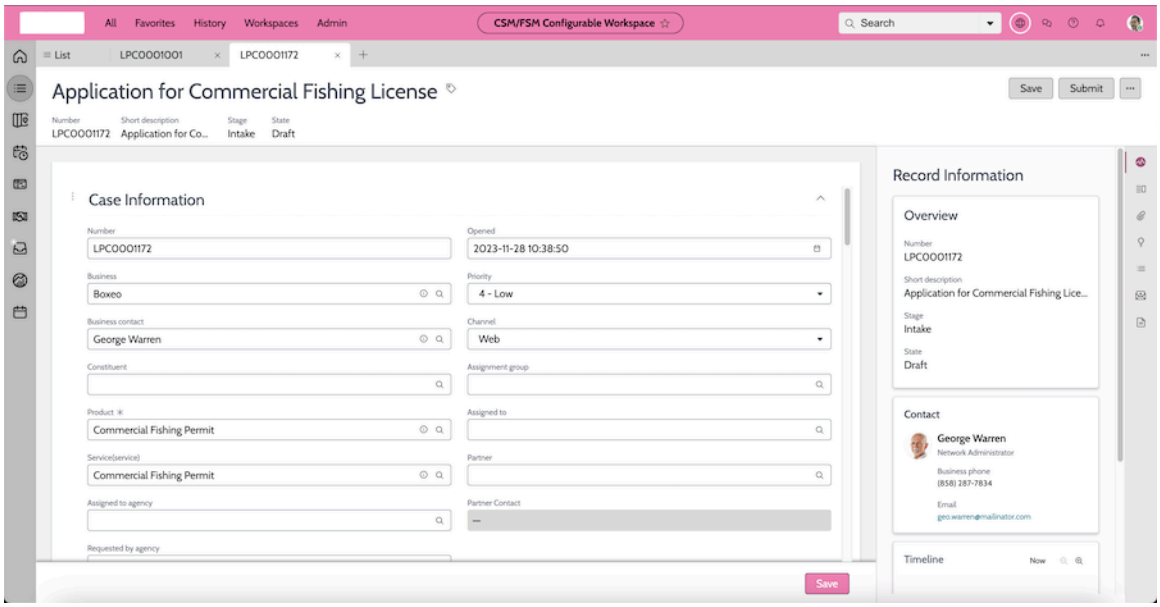
Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich sind vier Anwendungen verfügbar, mit denen Sie Playbooks erstellen und verwenden können:

- Social Benefits Playbook
- Playbook für Lizenzen und Berechtigungen
- Information Request Playbook
- Playbook für Serviceanfragen

Das entsprechende Playbook für jeden Falltyp wird automatisch auf der Registerkarte **Playbook** angezeigt, wenn Sie einen öffentlichen Serviceanfragefall als Service Desk-Mitarbeiter in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMerstellen oder wenn ein Beteiligter eine Anforderung über Portal für Behördendienstleistungeneinreicht.

Die Workflows für einen Falltyp und die Aktivitäten, die Sie zum Lösen dieser Fälle benötigen, befinden sich im Playbook. Mit einem Playbook können Sie den gesamten Lebenszyklus des Workflows für öffentliche Servicefälle visualisieren.

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

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

In der folgenden Tabelle sind die Phasen des Playbook-Workflows aufgeführt.

Playbook-Phasen

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

Playbook-Layout

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

Die Standardaktivitätsansicht für Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich ist die prozessbasierte Experience-Ansicht. Diese Ansicht, die im folgenden Beispiel zu sehen

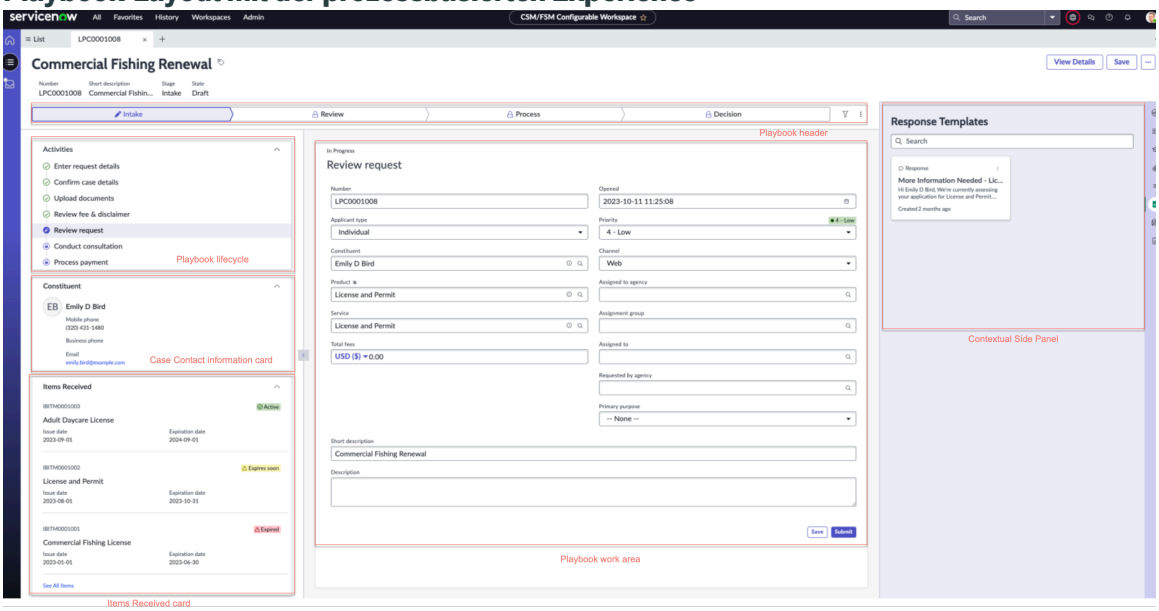
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

ist, zeigt im Vordergrund des Playbook-Arbeitsbereichs, während Sie daran arbeiten, Informationen zu Beteiligten oder Unternehmen sowie Fallaufgaben.

Das prozessbasierte Playbook-Layout weist die folgenden Funktionen auf:

- Eine horizontale Phasenauswahl, die Service Desk-Mitarbeitern einen vollständigen Überblick über den gesamten Prozess und die aktuelle Position im Prozess bietet. Service Desk-Mitarbeiter können mit der Phasenauswahl ihren Gesamtfortschritt bei der Bearbeitung von Fällen nachverfolgen.
- Zeichnen Sie auf der linken Seite Informationen auf, z. B. die Kontaktinformationen, die immer verfügbar sind.
- Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, unterstützt von der dynamischen Komponente „Zugehörige Datensätze“.

Playbook-Layout mit der prozessbasierten Experience



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

Playbook-Komponenten

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

Playbook-Komponenten (Fortsetzung)

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

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

Playbook-Bereich	Beschreibung
Karte „Elemente erhalten“	• `Playbook für Lizenzen und Berechtigungen` **nur** • Wird auf der linken Seite des Playbooks angezeigt. • Zeigt Lizenzen/Erlaubnisse an, die aktiv, abgelaufen und bald ablaufen, und die jeweils verbleibende Zeit.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Playbooks

Die Plattform Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich enthält die folgenden Playbooks:

Social Benefits Playbook

Die Anwendung Social Benefits Playbook bietet einen End-to-End-Workflow für die Bearbeitung von Anforderungen für Sozialleistungen, die von Endanwendern des öffentlichen Sektors eingereicht werden. Die Anwendung enthält Folgendes:

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

Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

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

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

Information Request Playbook

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

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

- Servicekatalog mit vorgefertigten Optionen zur Informationsanforderung, aus denen Beteiligte und Unternehmen im Portal für Behördendienstleistungen auswählen können.
- Automatisierter Workflow-Prozess, mit dem Service Desk-Mitarbeiter Informationsanforderungen schneller und effizienter lösen.
- Bei Verwendung von Erweiterte Arbeitszuweisungkönnen Administratoren einen Servicekanal für Informationsanforderungen verwenden, um Informationsanforderungen automatisch an designierte Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.

Playbook für Serviceanfragen

Die Anwendung Playbook für Serviceanfragen bietet einen End-to-End-Workflow für die Bearbeitung von Nicht-Notfall-Serviceanfragen, die von Endanwendern des öffentlichen Sektors übermittelt werden. Die Anwendung enthält Folgendes:

- Servicekatalog mit vorgefertigten Optionen für Nicht-Notfallanforderungen, aus denen Beteiligte und Unternehmen im Portal für Behördendienstleistungen auswählen können.
- Automatisierter Workflow-Prozess, mit dem Service Desk-Mitarbeiter Serviceanfragen, die keine Notfälle sind, schneller und effizienter lösen.
- Bei Verwendung von Erweiterte Arbeitszuweisungkönnen Administratoren einen Serviceanfrage-Servicekanal verwenden, mit dem Serviceanfragen, die keine Notfälle sind, automatisch an designierte Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden.
- Vorgefertigtes Virtual Agent-Konversationsthema, mit dem Beteiligte und Unternehmen Virtual Agent verwenden können, um Serviceanfragen ohne Notfall zu übermitteln.

Weitere Informationen zum Installieren und Konfigurieren von Playbooks für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichfinden Sie unter Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich konfigurieren.

Social Benefits Playbook verwenden

Wenn Sie ein Sachbearbeiter oder Manager für einen Fall von Sozialleistungen sind, können Sie Social Benefits Playbook für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwenden, um Anforderungen für Sozialleistungen zu verwalten und zu lösen.

Übersicht

Social Benefits Playbook wird automatisch auf der Registerkarte **Playbook** angezeigt, wenn Sie einen Antragsfall für Sozialleistungen mithilfe von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMerstellen. Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen oder Spuren. Jede Phase in einem Playbook enthält eine oder mehrere Aktivitäten oder Schritte, die Sie abschließen müssen. Phasen können auch automatisierte Aktivitäten enthalten, z. B. das automatische Senden einer E-Mail an einen Kunden, wenn eine Phase oder Aktivität abgeschlossen ist. Mit einem Playbook können Sie:

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Workflows für einen Falltyp und die Aktivitäten, die Sie zum Lösen dieser Fälle benötigen, befinden sich im Playbook. Mit einem Playbook können Sie den gesamten Lebenszyklus des Informationsanforderungs-Workflows visualisieren.

Playbook-Phasen

Wie andere Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich -Playbooks enthält dieses Playbook vier Phasen (Aufnahme, Überprüfung, Prozess und Entscheidung) und mehrere Aktivitäten in jeder Phase. Nachfolgend finden Sie ein Diagramm, das den Basis-Workflow Social Benefits Playbook veranschaulicht. Dieser Workflow kann von einem Administrator an einen bestimmten Anwendungsfall für Sozialleistungen angepasst werden.

Die Phasen Social Benefits Playbook sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

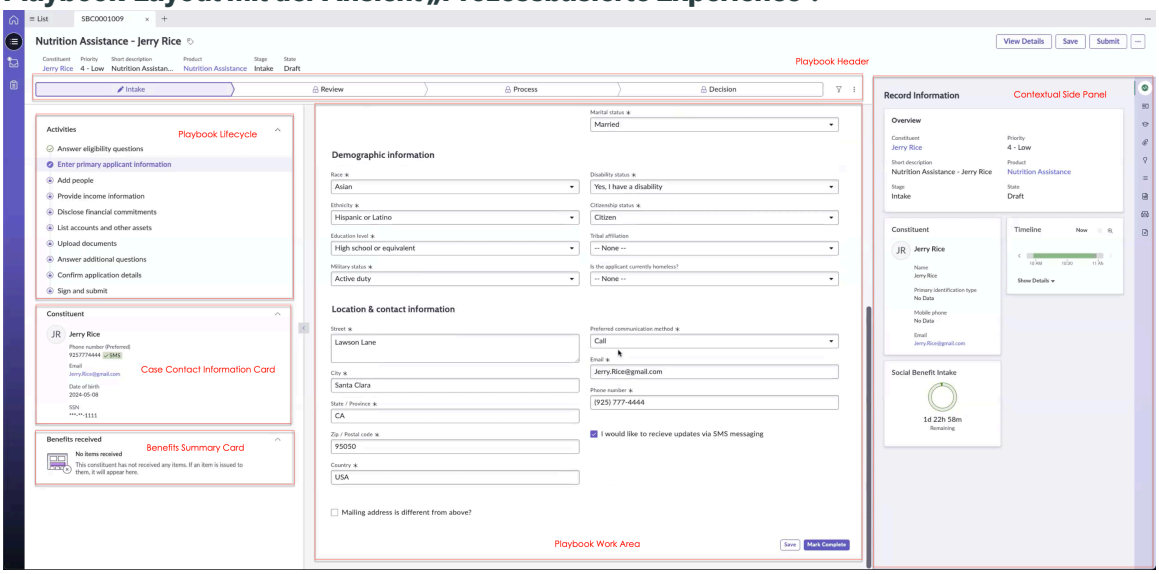
Playbook-Phasen

Aufgabe	Beschreibung
Aufnahme	Führt Sie durch den Datensatzerstellungsprozess, indem die Details des Antrags auf Sozialleistungen erfasst und dem richtigen Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen werden.
Prüfung	Fungiert als Prüfpunkt für die Verifizierung der Berechtigung und bietet Ihnen die Möglichkeit, die Falldetails zu überprüfen.
Prozess	Führt Sie durch die Aktivitäten zur Erfüllung von Anträgen auf Sozialleistungen.
Entscheidung	Erfasst die Entscheidung und die nächsten Schritte und kommuniziert sie an den Beteiligten und alle anderen Service Desk-Mitarbeiter oder beteiligten Parteien.

Playbook-Layout

Die folgende Abbildung zeigt die Komponenten, die im -Arbeitsbereich Social Benefits Playbook angezeigt werden.

Playbook-Layout mit der Ansicht „Prozessbasierte Experience“.



Automatische Übersetzung

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

Playbook-Komponenten

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

Kontextbezogener Seitenbereich	• Wird auf der rechten Seite des jeweiligen Playbook angezeigt.
	• Enthält die Registerkarten, auf denen Sie die folgenden Arten von Informationen anzeigen können:
	  ○ Aktivitätenstrom für einen Fall oder eine Fallaufgabe.
	  ○ Menübandinformationen wie Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs).
	  ○ Dynamische zugehörige Datensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische 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.

Playbook-Komponenten (Fortsetzung)

Playbook-Bereich	Beschreibung
Kontaktkarte mit Fallinformationen	• Kontaktinformationen des Beteiligten oder Unternehmens, der bzw. das die Anforderung übermittelt hat. • Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt die vom Antragsteller angegebene bevorzugte Kommunikationsmethode an. • Ermöglicht einem Service Desk-Mitarbeiter, einen E-Mail-Entwurf direkt aus dem Playbook-Arbeitsbereich zu starten, indem sie die E-Mail-Adresse des Antragstellers auswählen. • Zeigt den vom Antragsteller angegebenen Identitätstyp an, entweder Sozialversicherungsnummer, Führerschein, Medicare oder staatliche Identifikationsnummer.
Karte „Erhaltene Artikel“.	• Wird auf der linken Seite des Playbooks angezeigt. • Zeigt Lizenzen/Erlaubnisse an, die aktiv, abgelaufen und bald ablaufen, und die jeweils verbleibende Zeit.
PaCE-Richtlinienkarte	• Wird im kontextbezogenen Seitenbereich während der Aktivität „Entscheidung vorschlagen“ der Phase „Verarbeiten“ angezeigt. • Bietet Service Desk-Mitarbeitern zusätzlichen Einblick in Berechtigungskriterien über einen Link zu einem entsprechenden KB-Artikel, der den Volltext der Richtlinie enthält.

Lösen eines Sozialleistungsfalls mit Social Benefits Playbook

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

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

Übersicht

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Social Benefits Playbook, die von der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core getrennt ist, installiert und konfiguriert wurde. Anweisungen dazu finden Sie unter Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Social Benefits Playbook ..

Standardmäßig stehen Ihnen als Behördenmitarbeiter in Social Benefits Playbook in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie folgenden Phasen zur Verfügung.

- Aufnahme
- Prüfung
- In Verarbeitung
- Entscheidung

Fallphasen in Social Benefits Playbook

Die Experience Social Benefits Playbook beginnt mit der Phase **Aufnahme**. Diese Phase ist die Standard-Playbook-Phase für einen neuen Antrag auf Sozialleistungen.

Verwenden Sie diese Playbook-Phase, um Informationen über den Antragsteller, das beantragte Sozialleistungsprogramm und ob der Antragsteller für diese Art von Sozialleistungsprogramm berechtigt ist, zu sammeln und zu bestätigen. Sie können in dieser Phase auch zusätzliche Informationen vom Antragsteller anfordern, zusätzliche Dokumente hochladen, zusätzliche Begünstigte hinzufügen und bei Bedarf ein Interview planen.

Wenn der Fall von einem Beteiligten über Portal für Behördendienstleistungenübermittelt wurde, kann der Beteiligte Dokumente hochladen, vorgeschlagene Leistungen überprüfen und auf Interviewanfragen antworten, bevor der Fall fortgesetzt wird. Am Ende der Aufnahmephase müssen Service Desk-Mitarbeiter die bereitgestellten Informationen überprüfen und verifizieren, bevor sie fortfahren können.

Das Playbook fährt mit der Phase **Überprüfen** fort. In dieser Phase müssen Service Desk-Mitarbeiter die bereitgestellten Informationen überprüfen und verifizieren, Begleitdokumente und Anmeldeinformationen verifizieren (und alle zur Nachverfolgung kennzeichnen), auf doppelte Anforderungen prüfen und alle Interviews einrichten, die für die Genehmigung von Sozialleistungsprogrammen erforderlich sind. Sie können den Fall in die nächste Phase verschieben, wenn alle Dokumente verifiziert wurden und keine ausstehenden Fallaufgaben vorhanden sind.

Das Playbook wird mit der Phase **Verarbeiten** fortgesetzt. In dieser Phase schlägt der Service Desk-Mitarbeiter seine Entscheidung vor. Der Fall kann dann an einen höherstufigen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden, der den gesamten Antrag bewerten, zusätzliche Fallaufgaben erstellen, zusätzliche Interviews anfordern oder durchführen, zusätzliche Informationen hinzufügen oder anfordern oder einfach basierend auf den bereitgestellten Informationen genehmigen oder ablehnen kann. Sobald die Anforderungen für zusätzliche Informationen und offene Fallaufgaben abgeschlossen sind und alle Service Desk-Mitarbeiter eine Entscheidung getroffen haben, wird der Fall in die Phase **„Entscheidung“** verschoben.

Die letzte Phase von Social Benefits Playbook ist die Phase **„Entscheidung“**, in der der Status der Entscheidung an den Beteiligten gemeldet wird. Der Status des Sozialleistungsantrags wird in **Gewährt**geändert, und das Sozialleistungsprogramm kann an den Beteiligten weitergeleitet werden. Über Portal für Behördendienstleistungenwird eine Benachrichtigung an den Antragsteller gesendet, um ihm mitzuteilen, dass sein Antrag genehmigt wurde.

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

Schließen Sie die Aufnahmephase in ab Social Benefits Playbook

Schließen Sie die Phase Aufnahme als ersten Schritt zur Lösung eines Falls mit Social Benefits Playbookab.

Vorbereitungen

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

Prozedur

1. Navigieren Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu **Listen** > **Sozialleistungen** > **Alle**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um einen Fall zu erstellen.
3. Wählen Sie **Fall erstellen** aus.
   Social Benefits Playbook wird geöffnet und initiiert die erste Aktivität zum Sammeln von Anforderungsdetails und zur Bestimmung der Berechtigung für die von Ihrer Behörde angebotenen Sozialleistungen.
4. Bestätigen Sie auf der Aktivitätskarte Berechtigungsfragen beantworten mithilfe der Berechtigungsfragen die Berechtigung des Antragstellers, und wählen Sie **Berechtigung überprüfen**aus.
   Auf der Leistungskarte wird die mögliche Berechtigung für alle von der Behörde angebotenen Sozialleistungen angezeigt. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die Details des Falls überprüfen, um eine endgültige Entscheidung zu treffen.
5. Wenn der Antragsteller Anspruch auf die Leistung hat, die dem derzeit geöffneten Antrag zugeordnet ist, wählen Sie **Antrag starten**aus.
   Wenn der Antragsteller nicht für die mit dem derzeit geöffneten Antrag verbundene Leistung berechtigt ist, kann der Antrag nicht fortgesetzt werden. Auf der Leistungskarte werden andere Sozialleistungsprogramme angezeigt, für die der Antragsteller zusätzlich zu oder anstelle der mit dem aktuell geöffneten Antrag verknüpften Leistung berechtigt sein kann.
6. Füllen Sie im Formular die Felder mit den persönlichen und finanziellen Informationen des primären Antragstellers aus, einschließlich SSN, demografische Informationen, Standort und Kontaktinformationen.
7. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn der Kunde angegeben hat, dass er eine Kontaktaufnahme per SMS vorziehen möchte.
8. Wählen Sie **Als abgeschlossen markieren** aus, um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie alle Personen hinzu, die neben dem primären Antragsteller auch Leistungen erhalten würden.
   Sie können mehrere hinzufügen. Verwandte Personen können Ehepartner, unterhaltsberechtigte Personen, Kinder, Haushaltsmitglieder oder andere Personen sein, die neben dem primären Antragsteller Leistungen beziehen.
10. Wählen Sie **Als abgeschlossen markieren** aus, um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
11. **Wahlweise:** Wenn jemand im Haushalt des Antragstellers eine Einkommensquelle hat, wählen Sie **Ja**und füllen im Formular die Felder aus.
    Wenn niemand im Haushalt des Antragstellers eine Einkommensquelle hat, wählen Sie **Nein**aus.
12. **Wahlweise:** Wenn jemand im Haushalt des Antragstellers Beiträge vor Steuern auf eines seiner aktuellen Einkommen hat, wählen Sie **Ja**, und geben Sie alle Beiträge vor Steuern ein, die sich auf das Einkommen des Haushalts des Antragstellers auswirken.
    Wenn niemand im Haushalt des Antragstellers Beiträge vor Steuern hat, wählen Sie **Nein**.
13. Wählen Sie **Als abgeschlossen markieren** aus, um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
14. **Wahlweise:** Wenn jemand im Haushalt des Antragstellers Ausgaben oder finanzielle Verpflichtungen hat, wählen Sie **Ja**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.

Wenn niemand im Haushalt des Antragstellers Ausgaben oder finanzielle Verpflichtungen hat, wählen Sie **Nein**

15. **Wahlweise:** Füllen Sie die Felder des Formulars für jedes Ausgabenelement aus.
    Sie können mehrere hinzufügen. Wählen Sie **Element hinzufügen** aus, um der Liste mehrere Ausgaben hinzuzufügen.
16. Wählen Sie **Als abgeschlossen markieren** aus, um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
17. Wenn jemand im Haushalt des Antragstellers über Finanzkonten, Assets oder Ressourcen verfügt, wählen Sie **Ja**und füllen im Formular die Felder aus.
    Sie können mehrere hinzufügen. Wählen Sie **Element hinzufügen** aus, um der Liste mehrere Ausgaben hinzuzufügen. Wenn niemand im Haushalt des Antragstellers über Finanzkonten, Assets oder Ressourcen verfügt, wählen Sie **Nein**aus.
18. Wählen Sie **Als abgeschlossen markieren** aus, um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
19. Laden Sie alle Begleitdokumente hoch, die die Identität des Antragstellers und aller zugehörigen Parteien bestätigen oder zusätzlichen Kontext für deren Anforderung bieten.
    Ein Fall wird mit den Informationen erstellt, die der Service Desk-Mitarbeiter bisher über den Antragsteller angegeben hat, und wird jetzt über Portal für Behördendienstleistungenan den Antragsteller zurückgeleitet. Dort können sie alle zutreffenden Identitätsdokumente, Anmeldeinformationen oder Begleitdokumentationen hochladen, die für ihre Bewerbung erforderlich sind. Der Fall wird fortgesetzt, sobald der Antragsteller diese Dokumente hochgeladen hat. Die erforderliche Dokumentation variiert je nach Anforderung.
20. Sobald der Antragsteller die Begleitdokumentation über Portal für Behördendienstleistungenhochgeladen hat, überprüfen Sie die Anhänge, und wählen Sie **Als abgeschlossen markieren** aus, um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
21. Wählen Sie im Formular die Optionen aus, die die Vorstrafen, Kommunikationseinstellungen und Barrierefreiheitsanforderungen des Antragstellers am besten beschreiben.
22. Wählen Sie **Als abgeschlossen markieren** aus, um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
23. Überprüfen Sie den Antrag in seiner Gesamtheit, und korrigieren Sie alle Fehler, bevor Sie den Antrag absenden.
24. Wählen Sie **Signatur anfordern** aus, um über die Aktivität **Signieren und Senden** auf Portal für Behördendienstleistungeneine Signatur vom Beteiligten anzufordern.
    Wenn der Beteiligte nicht antwortet, können Sie diese Anwendung direkt in die **Entscheidungsphase** verschieben, in der der Fall geschlossen werden kann.
    Sobald der Beteiligte die Aktivität **„Unterschreiben und übermitteln“** über Portal für Behördendienstleistungenabgeschlossen hat, wird der Fall automatisch zur nächsten Aktivität verschoben.
25. **Wahlweise:** Wählen Sie **Jetzt beantragen aus**, um Informationen aus dem aktuellen Antrag für die Beantragung anderer Sozialleistungsprogramme zu verwenden, für die der Antragsteller möglicherweise berechtigt ist.
    Sie können mehrere beantragen. Jede neue Anwendung wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet. Die Option zum Erstellen eines angehängten Falls läuft nach einer angegebenen Zeit ab.
    Ein Fall für Sozialleistungen für Kinder wird an den Fall des ursprünglichen Leistungsantrags angehängt, und die Leistungskarte wird basierend auf dem Status des neuen Antrags aktualisiert.
26. **Wahlweise:** Wählen Sie **Überspringen** aus, um diese Aktivität zu überspringen.
    Der Fallstatus des Antrags auf zusätzliche Leistung ändert sich in „Nicht übermittelt“. Es kann kein neuer Fall mehr erstellt und an die primäre Anwendung angehängt werden.
27. Wählen Sie Als **abgeschlossen markieren** aus, sobald die gewünschten Anwendungen übermittelt wurden.
    Der Fall wird in die Phase **„Überprüfung“** verschoben, und die Phase **„Aufnahme“** wird als abgeschlossen markiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Phase Überprüfung in ab Social Benefits Playbook

Schließen Sie die Phase Überprüfen als zweiten Schritt zur Lösung eines Falls mit Social Benefits Playbookab.

Vorbereitungen

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

Prozedur

1. Überprüfen Sie die während der Aufnahmephase gesammelten Informationen, und vergewissern Sie sich, dass die Informationen vollständig und korrekt sind.

   Wenn der Service Desk-Mitarbeiter den Fall aus einer nicht zugewiesenen Warteschlange auswählt, wird die Option **Mir zuweisen**angezeigt. Wenn der Fall automatisch zugewiesen wird, wird die Option „ **Als abgeschlossen markieren"**angezeigt.

2. Korrigieren Sie alle Fehler, bevor Sie den Antrag übermitteln, und wählen Sie **Als abgeschlossen markieren**aus.
   Wählen Sie das Bleistiftsymbol, um zurück zu einer Aktivität in der Aufnahmephase zu navigieren, die korrigiert werden muss.
3. Vergewissern Sie sich, dass für den primären Antragsteller keine doppelten Leistungsanträge vorhanden sind, und wählen Sie **Als abgeschlossen markieren**aus.
4. Überprüfen und verifizieren Sie die Dateien und die Begleitdokumentation, die an die Anwendung angehängt sind.
   Hier können Sie Dokumente für eine weitere Verifizierung kennzeichnen, zusätzliche Dokumente anfordern oder den Fall schließen, indem Sie ihn direkt in die Entscheidung verschieben.
5. Wählen Sie **Als abgeschlossen markieren** aus, sobald alle Dokumente überprüft und alle gekennzeichneten Dokumente gelöst wurden.
6. Wählen Sie im Dropdown-Menü ein Datum und eine Uhrzeit aus, um ein Interviewfenster zu empfehlen, wenn zur Verarbeitung des Antrags ein Interview erforderlich ist, und wählen Sie **Interview anfordern**
   Das Interview wird jetzt an den Bewerber weitergeleitet, der die Interviewanfrage über Portal für Behördendienstleistungenannehmen, ablehnen oder darauf antworten kann. Der Fall wird fortgesetzt, sobald der Antragsteller auf die Anforderung geantwortet hat. Wenn kein Interview erforderlich ist, wählen Sie **Überspringen**.
7. Wählen Sie **Zu Prozess verschieben**, sobald das Interview abgeschlossen ist.

Ergebnisse

Der Fall wird jetzt in die Phase **Verarbeiten** verschoben.

Schließen Sie die Prozessphase in ab Social Benefits Playbook

Schließen Sie die Phase Prozess als dritten Schritt zur Lösung eines Falls mit Social Benefits Playbookab.

Vorbereitungen

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

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

Prozedur

1. Überprüfen Sie die automatisch berechnete Berechtigungsbewertung und die Leistungszusammenfassungskarte, die Antragsinformationen als Eingabe verwendet, um Hinweise zum Leistungsbetrag zu geben, für den ein Antragsteller berechtigt sein kann.
   Diese Engine verwendet Informationen wie das gesamte Haushaltseinkommen, die vorhandenen Assets, die Ausgaben usw. als Eingaben für die Berechnung.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Vorgeschlagene Entscheidung **Gewähren** oder **Ablehnen** aus, um eine Entscheidung für den Sozialleistungsfall des Antragstellers vorzuschlagen.
3. Geben Sie im Beschreibungsfeld eine Begründung für die vorgeschlagene Entscheidung ein, und wählen Sie **Entscheidung vorschlagen**aus.
   Der Fall wird jetzt an einen Service Desk-Mitarbeiter mit Genehmigung weitergeleitet. Die Phase „Verarbeiten“ wird automatisch abgeschlossen, sobald die Entscheidung genehmigt wurde.

Ergebnisse

Die Phase „Verarbeiten“ ist abgeschlossen, und der Fall wird in die Phase „Entscheidung“ verschoben.

Schließen Sie die Phase „Entscheidung“ in ab Social Benefits Playbook

Schließen Sie die Phase Entscheidung als letzten Schritt zur Lösung eines Falls mit Social Benefits Playbookab.

Vorbereitungen

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

Prozedur

1. Geben Sie den Lösungscode und die Ursache ein.
2. Geben Sie Lösungsnotizen ein, die die Fallentscheidung für den Antragsteller oder andere Anwender auf der Fall-Beobachtungsliste beschreiben.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **„Lösungshinweise zu Kommentaren hinzufügen“,** wenn diese Hinweise dem Antragsteller angezeigt werden sollen.
4. Wählen Sie **Schließen** aus, um den Fall zu schließen und zu lösen.
   An den Antragsteller wird eine Benachrichtigung gesendet, dass die Anforderung abgeschlossen ist.

Fügen Sie einem Sozialleistungsantrag einen Begünstigten hinzu

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie einem bestehenden Antrag auf Sozialleistungen mehrere Begünstigte hinzufügen. Antragsteller oder die Vertreter eines Antragstellers können einem Antrag auch über Portal für Behördendienstleistungenweitere Begünstigte hinzufügen. Begünstigte sind Personen, die mit dem Antragsteller verwandt sind oder von der gewährten Unterstützung profitieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu **Listen** > **Sozialleistungen** > **Alle**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um einen Fall zu erstellen.
3. 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.

4. Bestätigen Sie auf der Aktivitätskarte Berechtigungsfragen beantworten mithilfe der Berechtigungsfragen die Berechtigung des Antragstellers, und wählen Sie **Berechtigung überprüfen**aus.
5. Wenn der Antragsteller Anspruch auf die Leistung hat, die dem derzeit geöffneten Antrag zugeordnet ist, wählen Sie **Antrag starten**aus.
6. Füllen Sie im Formular die Felder mit den persönlichen und finanziellen Informationen des primären Antragstellers aus, einschließlich SSN, demografische Informationen, Standort und Kontaktinformationen, und wählen Sie **Als abgeschlossen markieren**, um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.
7. Fügen Sie alle Personen hinzu, die neben dem primären Antragsteller auch Leistungen erhalten würden. Sie können mehrere hinzufügen. Verwandte Personen können Ehepartner, unterhaltsberechtigte Personen, Kinder, Haushaltsmitglieder oder andere Personen sein, die neben dem primären Antragsteller Leistungen beziehen.
8. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

Playbook für Lizenzen und Berechtigungen verwenden

Wenn Sie ein Fallbearbeiter oder -manager für Lizenzen und Berechtigungen sind, können Sie Playbook für Lizenzen und Berechtigungen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwenden, um Anforderungen für Lizenzen und Erlaubnisse zu verwalten und zu lösen.

Übersicht

Ein Playbook bietet Ihnen eine Schritt-für-Schritt-Anleitung durch den Lebenszyklus eines Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfalls.

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

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

Die Workflows für einen Falltyp und die Aktivitäten, die Sie zum Lösen dieser Fälle benötigen, befinden sich im Playbook. Mit einem Playbook können Sie den gesamten Lebenszyklus des Informationsanforderungs-Workflows visualisieren.

Playbook-Phasen

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

Die Phasen Playbook für Lizenzen und Berechtigungen sind 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.

Playbook-Phasen

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

Playbook-Layout

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

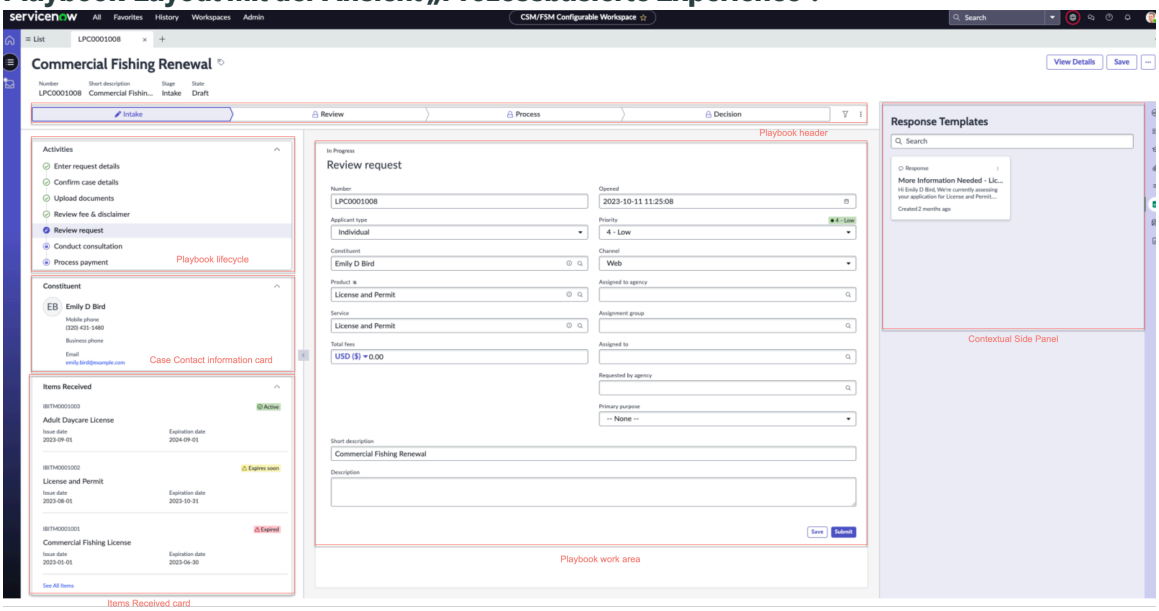
Die Standardaktivitätsansicht für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen ist die Ansicht Prozessbasierte Experience. Diese Ansicht, die im folgenden Beispiel zu sehen ist, zeigt im Vordergrund des Playbook-Arbeitsbereichs, während Sie daran arbeiten, Informationen zu Beteiligten oder Unternehmen sowie Fallaufgaben.

Das prozessbasierte Playbook-Layout weist die folgenden Funktionen auf:

- Eine horizontale Phasenauswahl, die Service Desk-Mitarbeitern einen vollständigen Überblick über den gesamten Prozess und die aktuelle Position im Prozess bietet. Service Desk-Mitarbeiter können mit der Phasenauswahl ihren Gesamtfortschritt bei der Bearbeitung von Fällen nachverfolgen.
- Zeichnen Sie auf der linken Seite Informationen auf, z. B. die Kontaktinformationen, die immer verfügbar sind.
- Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, unterstützt von der dynamischen Komponente „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.

Playbook-Layout mit der Ansicht „Prozessbasierte Experience“.



Die folgende Tabelle zeigt die Komponenten, die im -Arbeitsbereich Playbook für Lizenzen und Berechtigungen angezeigt werden.

Playbook-Komponenten

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

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

Playbook-Bereich	Beschreibung

Kontextbezogener Seitenbereich	• Wird auf der rechten Seite des jeweiligen Playbook angezeigt.
	• Enthält die Registerkarten, auf denen Sie die folgenden Arten von Informationen anzeigen können:
	  ○ Aktivitätenstrom für einen Fall oder eine Fallaufgabe.
	  ○ Menübandinformationen wie Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs).
	  ○ Dynamische zugehörige Datensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische zugehörige Datensätze.

Kontaktkarte mit Fallinformationen	• Kontaktinformationen des Beteiligten oder Unternehmens, der bzw. das die Anforderung übermittelt hat. • Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt.
Karte „Elemente erhalten“	• Wird auf der linken Seite des Playbooks angezeigt. • Zeigt Lizenzen/Erlaubnisse an, die aktiv, abgelaufen und bald ablaufen, und die jeweils verbleibende Zeit.

Lizenz- und Erlaubnisfälle mit lösen Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

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

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

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen, die von der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core getrennt ist, installiert und konfiguriert wurde. Anweisungen dazu finden Sie unter Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen ..

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

- Aufnahme
- Prüfung
- In Verarbeitung
- Entscheidung

Fallphasen in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

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

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

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

Das Playbook fährt mit der Phase **Überprüfen** fort. In dieser Phase können Sie die erste Problembehandlung für den Fall durchführen, Begleitdokumente und Anmeldeinformationen überprüfen und alle Inspektionen einrichten, die für die Genehmigung von Lizenzen oder Erlaubnissen erforderlich sind. Sie können den Fall in die nächste Phase verschieben, wenn in den Arbeitsnotizen Details zu Inspektionen (offene Arbeitsaufträge oder während durchgeführte Arbeiten) oder zu Überprüfungsdokumenten angegeben sind.

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

Sobald die Anforderungen für zusätzliche Informationen und offene Fallaufgaben abgeschlossen sind, wird der Fall in die Aktivität **„Entscheidung vorschlagen“** verschoben. Während dieser Phase können jederzeit zusätzliche Informationen von der anfordernden Person angefordert werden. Nachdem die Entscheidung vorgeschlagen wurde, die häufig von einem höherstufigen Service Desk-Mitarbeiter getroffen wird, wird sie an den ursprünglichen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet, der eigene zusätzliche Inspektionen

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

anfordern oder durchführen und weitere Informationen hinzufügen oder anfordern kann. Dieser Service Desk-Mitarbeiter hat dann die Möglichkeit, den Entscheidungsvorschlag des anderen Service Desk-Mitarbeiters zu bestätigen oder abzulehnen.

Die letzte Phase von Playbook für Lizenzen und Berechtigungen ist die Phase **„Entscheidung“**. In der Phase „Entscheidung“ wird der Status der Lizenz oder Erlaubnis in **Gewährt**geändert, und die Lizenz oder Erlaubnis kann generiert und an den Beteiligten weitergeleitet werden. An die anfordernde Person wird eine Benachrichtigung gesendet, dass die Lizenz- oder Erlaubnisgenehmigung eingeholt und die angeforderte Lizenz oder Erlaubnis digital im Playbook generiert und über Portal für Behördendienstleistungenübermittelt wurde.

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

Schließen Sie die Aufnahmephase in ab Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Schließen Sie die Phase Aufnahme als ersten Schritt zur Lösung eines Falls mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungenab.

Vorbereitungen

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

Prozedur

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

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

Hinweis:
Alle Mitantragsteller einer Lizenz/Erlaubnis müssen ein Geschäftskontaktkonto haben, das Ihrem Unternehmen zugeordnet ist, um in einen Lizenz-/Erlaubnisantrag aufgenommen zu werden. Jeder Kontakt kann ein Konto erstellen, indem er sich bei Portal für Behördendienstleistungenregistriert, oder ein Behördenmitarbeiter kann einen Geschäftskontaktdatensatz für ihn erstellen. Informationen dazu, wie Agents einen Geschäftskontaktdatensatz aus Informationen erstellen können, die in einem Lizenz- und Erlaubnisantrag eingegeben wurden, finden Sie unter Erstellen Sie einen Geschäftskontakt-Account aus Lizenz- oder Erlaubnis-Anwendungsdaten.

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

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

21. Zahlung
22. Wählen Sie **In Überprüfung verschieben**.
    Der Fall wird in die Phase **„Überprüfung“** verschoben, und die Phase **„Aufnahme“** wird als abgeschlossen markiert.

Schließen Sie die Phase Überprüfung in ab Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Schließen Sie die Phase Überprüfen als zweiten Schritt zur Lösung eines Falls mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungenab.

Vorbereitungen

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

Prozedur

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

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

Schließen Sie die Prozessphase in ab Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Schließen Sie die Phase Prozess als dritten Schritt zur Lösung eines Falls mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungenab.

Vorbereitungen

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Laden Sie die zum Erfüllen dieser Anforderung erforderlichen Dokumente hoch, indem Sie **„Neues Dokument“** oder **„Dokument verknüpfen“**auswählen.
2. Wechseln Sie zur nächsten Aktivität, indem Sie **Zur Überprüfung vorbereiten**auswählen.
3. Geben Sie zusätzliche Arbeitsnotizen oder Details ein, die für die rechtliche Überprüfung benötigt werden, und wählen Sie **Zur rechtlichen Überprüfung senden aus**.
   Eine Fallaufgabe wird jetzt erstellt und der Zuweisungsgruppe „Rechtliche Prüfung“ zur Genehmigung zugewiesen. Wenn die hochgeladenen Dokumente während der rechtlichen Überprüfung abgelehnt werden, müssen Sie möglicherweise Änderungen vornehmen und erneut eine Überprüfung anfordern oder den Fall direkt in die Entscheidungsphase verschieben.
4. Wählen Sie nach Abschluss der rechtlichen Überprüfung **Als abgeschlossen markieren aus**.
   Der Fall wird in die Aktivität „Endgültige Überprüfung – Vorab-Release“ verschoben, wo die Dokumente und Details der Anforderung von der Zuweisungsgruppe des Teams für die endgültige Überprüfung überprüft werden.
5. Nachdem die Dokumente vom Team für die endgültige Überprüfung genehmigt wurden, wählen Sie **Mit Entscheidung fortfahren aus**.
   Die Phase „Verarbeiten“ ist abgeschlossen, und der Fall wird in die Phase „Entscheidung“ verschoben.

Schließen Sie die Phase „Entscheidung“ in ab Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Schließen Sie die Phase Entscheidung als letzten Schritt zur Lösung eines Falls mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungenab.

Vorbereitungen

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

Prozedur

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

Verfolgen Sie Lizenz- und Erlaubnisanforderungen mithilfe von Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Verfolgen Sie mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungenalle Lizenz- und Erlaubnisanforderungen, die Ihnen oder anderen Mitarbeitern in Ihrer Behörde 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.

Vorbereitungen

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

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

Prozedur

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

Listen für Lizenz- und Erlaubnisanforderungen

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

Erstellt eine Lizenz- und Erlaubnisanforderung im Namen eines Beteiligten oder Unternehmens

Service Desk-Mitarbeiter im öffentlichen Dienst können von Portal für Behördendienstleistungenaus Anforderungen im Namen von Beteiligten oder Unternehmen erstellen. Beteiligte können Lizenz-/Erlaubnisanforderungen auch im Namen von jemand anderem über Portal für Behördendienstleistungenerstellen und übermitteln.

Vorbereitungen

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

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

Prozedur

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

   Hinweis:
   Alle Mitantragsteller einer Lizenz/Erlaubnis müssen ein Geschäftskontaktkonto haben, das Ihrem Unternehmen zugeordnet ist, um in einen Lizenz-/Erlaubnisantrag aufgenommen zu werden. Jeder Kontakt kann ein Konto erstellen, indem er sich bei Portal für Behördendienstleistungenregistriert, oder ein Behördenmitarbeiter kann einen Geschäftskontaktdatensatz für ihn erstellen. Informationen dazu, wie Agents einen Geschäftskontaktdatensatz aus Informationen erstellen können, die in einem Lizenz- und Erlaubnisantrag eingegeben wurden, finden Sie unter Erstellen Sie einen Geschäftskontakt-Account aus Lizenz- oder Erlaubnis-Anwendungsdaten.

9. **Wahlweise:** Wählen Sie beliebige Add-ons aus, z. B. Erlaubnisvermerke.
   Sie können mehrere hinzufügen. Der Preis für eine Lizenz oder Erlaubnis variiert je nach Auswahl oder Kombination von Auswahlmöglichkeiten.
10. Überprüfen Sie die Gebühren, die den Auswahlmöglichkeiten der anfordernden Person zugeordnet sind.
    Die Gesamtgebühr ändert sich dynamisch basierend auf den ausgewählten Optionen. Wenn der Beteiligte oder die anfordernde Person von der Gebühr befreit ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gebührenbefreiung,** und geben Sie eine Begründung ein, um eine Befreiung für ihn zu beantragen.
11. Wählen Sie **Absenden** aus, um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
12. Fügen Sie zusätzliche zugehörige Parteien hinzu.
    Zugehörige Parteien können Geschäftspartner, Manager oder Geschäftskontakte sein, die Zugriff auf diese Lizenz/Erlaubnis benötigen. Es müssen Kontakte sein, die bereits bei Portal für Behördendienstleistungen registriert und Ihrem Unternehmen zugeordnet sind.
13. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

Ergebnisse

Ein Fall wird mit den Lizenz- oder Erlaubnisanforderungsinformationen und allen zugehörigen Parteien erstellt und jetzt über Portal für Behördendienstleistungenan den Beteiligten weitergeleitet, wo er alle zutreffenden Identitätsdokumente, Anmeldeinformationen oder Begleitdokumentationen hochladen kann, die für diese Lizenz-/Erlaubnisanforderung erforderlich sind. Der Fall wird fortgesetzt, sobald der Beteiligte diese Dokumente hochgeladen 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.

Mithilfe des kontextbezogenen Seitenbereichs in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Der kontextbezogene Seitenbereich bietet Ihnen die Tools, mit denen Sie Probleme im Zusammenhang mit Ihren Fällen untersuchen und lösen können.

Über den kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM haben Sie Zugriff auf Informationen, die Ihnen bei der Lösung von Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfällen helfen können.

Sie enthält eine Spalte mit Symbolen, die Sie für den Zugriff auf verschiedene Arten von Informationen auswählen können.

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

Registerkarten des kontextbezogenen Seitenbereichs

Feld	Beschreibung
Symbol für Datensatzinformationen	Relevante Informationen zu einem Datensatz. In Playbook für Lizenzen und Berechtigungenzeigt das Menüband die Datensatzinformationen, Details zu den Beteiligten, die Fallzeitleiste sowie die aktiven und inaktiven Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) an. Weitere Informationen zum Anzeigen von Informationen zum Menüband in Playbooks finden Sie unter Menübandinformationen werden in angezeigt Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.
Aktivitätenstrom-Symbol	Möglichkeit, mit anfordernden Personen zu kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit zu machen, die an einem Datensatz ausgeführt wird.
Anhangsymbol ( )	Möglichkeit, Knowledge Base-Inhalte an eine Antwort an die anfordernde Person im Aktivitätenstrom anzuhängen.
Symbol für dynamische zugehörige Datensätze ( )	Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die sich basierend auf dem Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität dynamisch ändern.
Symbol für E-Mail-Vorlage ( )	Wiederverwendbarer Inhalt für die Betreffzeile und den Nachrichtentext von E-Mail-Benachrichtigungen.
Vorlagensymbol ( )	Standardinhalt, der sich auf die Lösung des Problems bezieht. Um eine Vorlage zu erstellen, wählen Sie das Vorlagensymbol Create.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Antwortvorlagen in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Antworten Sie auf Fälle, indem Sie die Antwortvorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverwenden. Gute Vorlagen sparen Zeit, indem sie sich wiederholende Arbeiten vermeiden. Antwortvorlagen ersetzen den statischen Text durch Details aus dem Lizenz-/Erlaubnisantrag.

Vorbereitungen

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

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

- Name des Beteiligten oder Geschäftskontakts
- Nummer des Lizenz-/Erlaubnisantrags
- Datum der Übermittlung des Lizenz-/Erlaubnisantrags
- Kurzbeschreibung
- Adressinformationen
- Zugewiesen an

Informationen zum Erstellen von Antwortvorlagen finden Sie unter Antwortvorlagen erstellen oder ändern .

Prozedur

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

Verwenden des Aktivitätenstroms in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Sie können im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM auf den Aktivitätenstrom zugreifen, nachdem Sie mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungeneinen Lizenz- und Erlaubnisanforderungsdatensatz erstellt haben. Über den Aktivitätenstrom können Sie mit anfordernden Personen kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit an einem Datensatz machen, wodurch Informationen leichter weitergeleitet und nachverfolgt werden können.

Mithilfe des Aktivitätenstroms

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

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

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

Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern im Aktivitätenstrom

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

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Beiträge für Fälle oder Fallaufgaben anzeigen	Aktuelle Aktivität im Playbook-Arbeitsbereich. Sie bestimmt die Informationen, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden. Scrollen Sie durch die Posts im Abschnitt Aktivität, um die Fall- oder Aufgabeninformationen anzuzeigen. Wählen Sie oben im Aktivitätenstrom **Fall** oder **Aufgabe** aus, um die Ansicht zu wechseln.
Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzufügen	Im Abschnitt „Verfassen“: 1. Wählen Sie die Aktivität **Arbeitsnotizen** oder **Kommentare** aus. 2. Geben Sie Informationen in das Textfeld ein. 3. Wählen Sie **Arbeitsnotizen veröffentlichen** oder **Kommentare veröffentlichen aus**. Der Beitrag wird dem Abschnitt „Aktivität“ hinzugefügt. Interne Arbeitsnotizen sind privat und nur für andere Service Desk-Mitarbeiter sichtbar. Externe Kommentare sind für Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen sichtbar.
Filtern oder suchen Sie nach Posts	Wählen Sie oben im Abschnitt „Aktivität“ das Filtersymbol ( ), um die Filterauswahl anzuzeigen: • **Beitragstypen:** Wählen Sie die Typen der anzuzeigenden Beiträge aus, z. B. Arbeitsnotizen oder Anhänge. • **Feldänderungen:** Wählen Sie die Felder aus, für die Sie die Posts nur in diesen Feldern anzeigen 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.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	• **Gekennzeichnet:** Aktivieren Sie diese Schaltfläche, um die als wichtig gekennzeichneten Beiträge anzuzeigen. • **Filtersätze**: Wählen Sie mindestens zwei Filter in dieser Liste aus. Durchsuchen Sie alle Aktivitätsbeiträge, indem Sie das Suchsymbol ( ) wählen.
Beiträge sortieren	Sortieren Sie die Posts von den neuesten zu den ältesten oder von den ältesten zu den neuesten Posts, indem Sie das Sortiersymbol (
Beiträge erweitern und reduzieren	Erweitern und reduzieren Sie Posts durch Auswahl des Symbols „Weitere Optionen“ (•••): • **Alle Posts erweitern**: Erweitert die Posts, um zusätzliche Details anzuzeigen. • **Alle Posts reduzieren**: Setzt die Posts in ihren vorherigen Status zurück.

Anzeige der dynamischen zugehörigen Datensätze in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

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

Verwendung zugehöriger Datensätze in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

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

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

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

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

Arten von zugehörigen Datensätzen

Die zugehörigen Datensätze werden in der Liste als schreibgeschützte Karte angezeigt. Welche Datensätze in der Liste zuerst angezeigt werden, hängt von dem Datensatztyp ab, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen. Abhängig von der Konfiguration des zugehörigen Datensatzes für den Quelldatensatz oder die Playbook-Aktivität können die folgenden Arten von zugehörigen Datensätzen angezeigt werden:

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

Die Ansicht der zugehörigen Datensätze wird angepasst

In der folgenden Tabelle sind die Anpassungsoptionen für die Ansicht zugehöriger Datensätze aufgeführt.

Die Ansicht „Zugehörige Datensätze“ anpassen

Aufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie die zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich an	Symbol für zugehörige Datensätze ( ), das Sie auswählen können, um die Liste der zugehörigen Datensätze anzuzeigen. Zugehörige Datensätze werden als Kartenformat in der Liste angezeigt. Welche Datensätze in der Liste zuerst angezeigt werden, hängt von dem Datensatztyp ab, den Sie im Filter oben in der Liste 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.

Die Ansicht „Zugehörige Datensätze“ anpassen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Typ des zugehörigen Datensatzes auswählen, der angezeigt werden soll	Filtern Sie oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, in der Sie den Typ der anzuzeigenden zugehörigen Datensätze auswählen können. Sie können die aktuelle Auswahl auch mit dem Filter anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen der Ansicht zugehöriger Datensätze in Playbook für Serviceanfragen.
Liste der zugehörigen Datensätze durchsuchen	Suchfeld oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, um eine Textsuche durchzuführen. Datensätze, die dem Suchtext entsprechen, werden hervorgehoben. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen der Ansicht zugehöriger Datensätze in Playbook für Serviceanfragen.
Öffnen Sie einen zugehörigen Datensatz auf einer Unterregisterkarte	Karte in der Liste „Zugehörige Datensätze“, die Sie zum Öffnen des Datensatzes auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz verwenden können. Auf der Unterregisterkarte können Sie die Datensatzdetails anzeigen und die verfügbaren Aktionen ausführen.
Öffnen Sie die zugehörige Datensatzliste in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte	Listenansicht-Symbol ( ), um die zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz anzuzeigen.
Neuen Datensatz für die ausgewählte zugehörige Liste erstellen	Neuer Datensatz für den Datensatztyp, der derzeit in der Liste „Zugehörige Datensätze“ ausgewählt ist. Diese Aktion öffnet ein neues Datensatzformular auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz.

Menübandinformationen werden in angezeigt Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

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

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

Sie können die Informationen zu den Feldern im kontextbezogenen Seitenbereich in der folgenden Tabelle einsehen.

Menübandfelder des kontextbezogenen Seitenbereichs

Feld	Definition
Datensatzinformationen	Falldatensatznummer, Kurzbeschreibung, Phase, Status.
Übersichtskarte für anfordernde Person	Details zum Beteiligten und Kontakt für den 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.

Menübandfelder des kontextbezogenen Seitenbereichs (Fortsetzung)

Feld	Definition
Zeitleiste	Stoppen Sie die chronologische Zusammenfassung der Fallaktivitäten, einschließlich der Fallstatusänderungen und der Interaktionen zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter und dem Beteiligten/Geschäft. Sie können auch sehen, wie viel Zeit der Service Desk-Mitarbeiter und der Benutzer für den Fall aufgewendet haben.
SLAs	Aktive Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) für den Fall, einschließlich der verbleibenden Zeit, des SLA-Status und etwaiger Verstöße.

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

Als Regierungsbeamter können Sie einem Lizenz- oder Erlaubnisantrag weitere Geschäftskontakte oder Beteiligten hinzufügen.

Vorbereitungen

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

Prozedur

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

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

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

   Hinweis:
   Alle Mitantragsteller einer Lizenz/Erlaubnis müssen über ein Geschäftskontaktkonto verfügen, das in einem Lizenz-/Erlaubnisantrag enthalten ist. Jeder Kontakt kann ein Konto erstellen, indem er sich bei Portal für Behördendienstleistungenregistriert, oder ein Behördenmitarbeiter kann einen Geschäftskontaktdatensatz für ihn erstellen. Informationen dazu, wie Agents einen Geschäftskontaktdatensatz aus Informationen erstellen können, die in einem Lizenz- und Erlaubnisantrag eingegeben wurden, finden Sie unter Erstellen Sie einen Geschäftskontakt-Account aus Lizenz- oder Erlaubnis-Anwendungsdaten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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**.
8. Wiederholen Sie die Schritte 5 bis 7, um so viele zugehörige Parteien wie erforderlich hinzuzufügen.
9. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

Erstellen Sie einen Geschäftskontakt-Account aus Lizenz- oder Erlaubnis-Anwendungsdaten

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

Vorbereitungen

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

Prozedur

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

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

Zusätzliche Geschäftskontakte können von einem Servicemitarbeiter der Behörde bearbeitet oder entfernt werden, bevor ein Lizenz- oder Erlaubnisfall die Phase „Verarbeiten“ erreicht.

Vorbereitungen

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

Prozedur

1. Öffnen Sie Playbook für Lizenzen und Berechtigungen, indem Sie zu Listen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMnavigieren.
2. Navigieren Sie zur Liste **Lizenz- und Erlaubnisanforderungen** und wählen Sie **Alle**aus.
3. Öffnen Sie den Lizenz- oder Erlaubnisanforderungsfall, aus dem Sie einen Geschäftskontakt entfernen möchten.

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

4. Navigieren Sie zur Aktivität **Zugehörige Parteien hinzufügen** in der Aufnahmephase von Playbook für Lizenzen 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.

5. Wählen Sie das Löschsymbol neben dem Geschäftskontakt, den Sie löschen möchten, oder das Bearbeitungssymbol neben dem Geschäftskontakt, den Sie bearbeiten möchten.
6. Wählen Sie **Speichern** aus, sobald Sie die Bearbeitung der Informationen zur zugehörigen Partei abgeschlossen haben.
7. Wählen Sie **Als abgeschlossen markieren** aus, um die Aktivität zu speichern.

Information Request Playbook verwenden

Wenn Sie ein Service Desk-Mitarbeiter oder Manager für einen Informationsanforderungsfall sind, können Sie Information Request Playbook für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwenden, um Anforderungen für Informationen und öffentliche Datensätze zu verwalten und zu lösen.

Übersicht

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

Information Request Playbook wird automatisch auf der Registerkarte **Playbook** angezeigt, wenn Sie einen Informationsanforderungsfall mithilfe von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMerstellen.
Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen oder Spuren. Jede Phase in einem Playbook enthält eine oder mehrere Aktivitäten oder Schritte, die Sie abschließen müssen. Phasen können auch automatisierte Aktivitäten enthalten, z. B. das automatische Senden einer E-Mail an einen Kunden, wenn eine Phase oder Aktivität abgeschlossen ist. Mit einem Playbook können Sie:

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

Die Workflows für einen Falltyp und die Aktivitäten, die Sie zum Lösen dieser Fälle benötigen, befinden sich im Playbook. Mit einem Playbook können Sie den gesamten Lebenszyklus des Informationsanforderungs-Workflows visualisieren.

Playbook-Phasen

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

Playbook-Phasen

Aufgabe	Beschreibung
Aufnahme	Führt Sie durch den Datensatzerstellungsprozess, indem die Details der Informationsanforderung erfasst und dem richtigen Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen werden.
Prüfung	Dient als Prüfpunkt für doppelte Fälle und bietet Ihnen die Möglichkeit, die Falldetails zu überprüfen, um sicherzustellen, dass das Problem gültig ist und gelöst werden muss.

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

Aufgabe	Beschreibung
Prozess	Führt Sie durch die Aktivitäten für die Erfüllung von Informationsanforderungen.
Entscheidung	Erfasst die Dokumente und Informationen und kommuniziert sie an den Beteiligten und alle anderen Beauftragten oder beteiligten Parteien.

Playbook-Layout

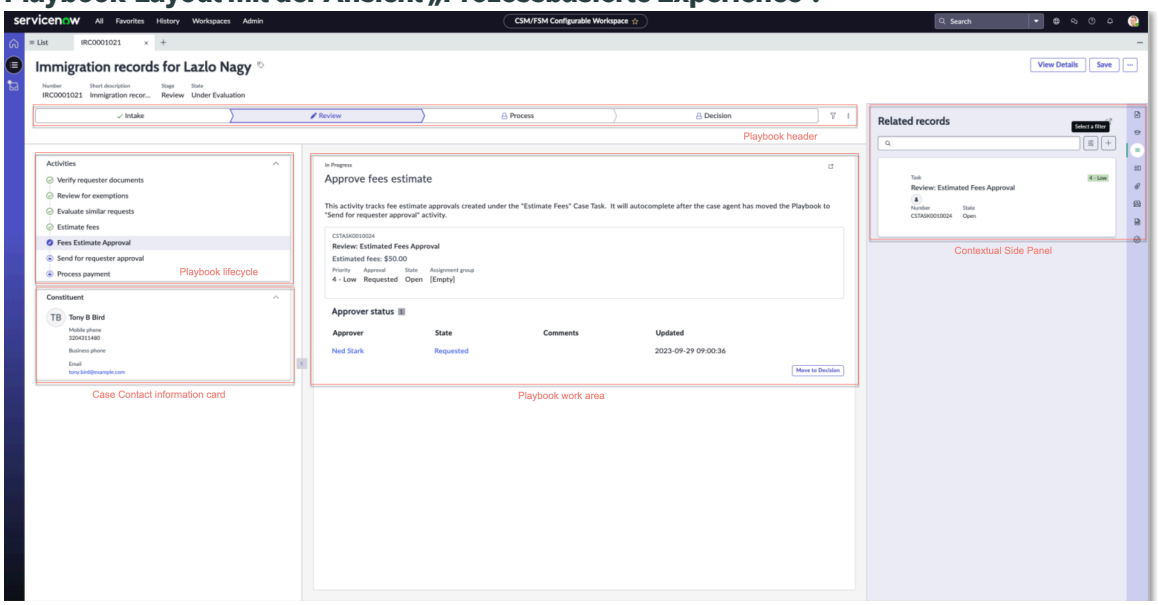
Ein Playbook besteht aus mehreren Bereichen, einschließlich des Playbook-Lebenszyklus, des Playbook-Arbeitsbereichs und des kontextbezogenen Seitenbereichs. Die Aktivitätsansicht bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden.

Die Standardaktivitätsansicht für Information Request Playbook ist die Ansicht Prozessbasierte Experience. Diese Ansicht, die im folgenden Beispiel zu sehen ist, zeigt im Vordergrund des Playbook-Arbeitsbereichs, während Sie daran arbeiten, Informationen zu Beteiligten oder Unternehmen sowie Fallaufgaben.

Das prozessbasierte Playbook-Layout weist die folgenden Funktionen auf:

- Eine horizontale Phasenauswahl, die Service Desk-Mitarbeitern einen vollständigen Überblick über den gesamten Prozess und die aktuelle Position im Prozess bietet. Service Desk-Mitarbeiter können mit der Phasenauswahl ihren Gesamtfortschritt bei der Bearbeitung von Fällen nachverfolgen.
- Zeichnen Sie auf der linken Seite Informationen auf, z. B. die Kontaktinformationen, die immer verfügbar sind.
- Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, unterstützt von der dynamischen Komponente „Zugehörige Datensätze“.

Playbook-Layout mit der Ansicht „Prozessbasierte Experience“.



Die folgende Tabelle zeigt die Komponenten, die im Arbeitsbereich „Playbook zur Informationsanforderung“ 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.

Playbook-Komponenten

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

Kontextbezogener Seitenbereich	• Wird auf der rechten Seite des jeweiligen Playbook angezeigt.
	• Enthält die Registerkarten, auf denen Sie die folgenden Arten von Informationen anzeigen können:
	  ○ Aktivitätenstrom für einen Fall oder eine Fallaufgabe.
	  ○ Menübandinformationen wie Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs).
	  ○ Dynamische zugehörige Datensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische 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.

Playbook-Komponenten (Fortsetzung)

Playbook-Bereich	Beschreibung
Beteiligter oder Visitenkarte	• Kontaktinformationen des Beteiligten oder Unternehmens, der bzw. das die Anforderung übermittelt hat. • Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt.

Erstellen Sie mit einen Informationsanforderungsdatensatz Information Request Playbook

Erstellen Sie mithilfe einer Digitale Dienste für den öffentlichen BereichInformation Request Playbook -Aktivität in der Anwendung] einen Informationsanforderungsdatensatz. Mithilfe eines Playbooks können Sie Informationsanforderungen auf effiziente und optimierte Weise erstellen und lösen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Bevor Sie dieses Verfahren starten, vergewissern Sie sich, dass die Anwendung Information Request Playbook, die von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core getrennt ist, in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMinstalliert und aktiviert ist. Anweisungen dazu finden Sie unter Information Request Playbook für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Playbook für die Verwendung eines Datensatzgenerators konfiguriert ist, können Sie mithilfe einer Playbook-Aktivität einen Datensatz erstellen. Wenn ein Fall bereits einem Playbook zugeordnet ist, wird auf einer neuen Registerkarte ein neuer Falltyp für Informationsanforderungen geöffnet, wobei Playbook als Standardregisterkarte verwendet wird. Beim Erstellen eines Datensatzes aus einer Liste oder einem Formular oder aus einer Aktivität in einem anderen Playbook wird Information Request Playbook geöffnet und die erste Aktivität initiiert. Diese Aktivität ist der erste Schritt der Aufnahmephase und führt Sie durch den Datensatzerstellungsprozess.

Prozedur

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

Mithilfe des kontextbezogenen Seitenbereichs in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Information Request Playbook

Der kontextbezogene Seitenbereich bietet Ihnen die Tools, mit denen Sie Probleme im Zusammenhang mit Ihren Fällen untersuchen und lösen können.

Über den kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM haben Sie Zugriff auf Informationen, die Ihnen bei der Lösung von Informationsanforderungsfällen helfen können.

Sie enthält eine Spalte mit Symbolen, die Sie für den Zugriff auf verschiedene Arten von Informationen auswählen können.

Die folgende Tabelle zeigt die Registerkarten, die im kontextbezogenen Seitenbereich in Information Request Playbookangezeigt werden.

Registerkarten des kontextbezogenen Seitenbereichs

Feld	Beschreibung
Symbol für Datensatzinformationen	Relevante Informationen zu einem Datensatz. In Playbook für Serviceanfragenzeigt das Menüband die Datensatzinformationen, Details zu den Beteiligten, die Fallzeitleiste sowie die aktiven und inaktiven Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) an. Weitere Informationen zum Anzeigen von Informationen zum Menüband in Playbooks finden Sie unter Menübandinformationen werden in angezeigt Information Request Playbook.
SymbolAgent Assist ( )	Liste der Suchergebnisse mit dem Inhalt, der sich auf den angezeigten Datensatz bezieht. Der Inhalt kann Wissensartikel, empfohlene Aktionen oder andere Datensätze enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über Agent Assist .
Anhangsymbol ( )	Möglichkeit, Knowledge Base-Inhalte an eine Antwort an die anfordernde Person im Aktivitätenstrom anzuhängen.
Vorlagensymbol ( )	Standardinhalt, der sich auf die Lösung des Problems bezieht. Um eine Vorlage zu erstellen, wählen Sie das Vorlagensymbol Create.
Symbol für Antwortvorlage ( )	Wiederverwendbare Nachrichten, die Sie kopieren und in die Fälle und Fallaufgaben einfügen können. Weitere Informationen zum Verwenden und Erstellen von Antwortvorlagen finden Sie unter Verwenden Sie Antwortvorlagen in Information Request Playbook.
Symbol für dynamische zugehörige Datensätze ( )	Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die sich basierend auf dem Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität dynamisch 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.

Registerkarten des kontextbezogenen Seitenbereichs (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aktivitätenstrom-Symbol	Möglichkeit, mit anfordernden Personen zu kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit zu machen, die an einem Datensatz ausgeführt wird.

Verwenden Sie Antwortvorlagen in Information Request Playbook

Antworten Sie auf Fälle, indem Sie die Antwortvorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverwenden. Gute Vorlagen sparen Zeit, indem sie sich wiederholende Arbeiten vermeiden.

Vorbereitungen

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie das Antwortvorlagen-Symbol wählen, werden die wiederverwendbaren Nachrichten angezeigt, die Sie kopieren und in Fälle und Fallaufgaben einfügen können. Informationen zum Erstellen von Antwortvorlagen finden Sie unter Antwortvorlagen erstellen oder ändern.

Prozedur

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

Verwenden des Aktivitätenstroms in Information Request Playbook

Sie können auf den Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zugreifen, nachdem Sie mit Information Request Playbookeinen Informationsanforderungsdatensatz erstellt haben. Über den Aktivitätenstrom können Sie mit anfordernden Personen kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit an einem Datensatz machen, wodurch Informationen leichter weitergeleitet und nachverfolgt werden können.

Mithilfe des Aktivitätenstroms

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

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

Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern im Aktivitätenstrom

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

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Beiträge für Fälle oder Fallaufgaben anzeigen	Aktuelle Aktivität im Playbook-Arbeitsbereich. Sie bestimmt die Informationen, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden. Scrollen Sie durch die Posts im Abschnitt Aktivität, um die Fall- oder Aufgabeninformationen anzuzeigen. Wählen Sie oben im Aktivitätenstrom **Fall** oder **Aufgabe** aus, um die Ansicht zu wechseln.
Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzufügen	Im Abschnitt „Verfassen“: **1.** Wählen Sie die Aktivität **Arbeitsnotizen** oder **Kommentare** aus. **2.** Geben Sie Informationen in das Textfeld ein. **3.** Wählen Sie **Arbeitsnotizen veröffentlichen** oder **Kommentare veröffentlichen aus**. Der Beitrag wird dem Abschnitt „Aktivität“ hinzugefügt. Interne Arbeitsnotizen sind privat und nur für andere Service Desk-Mitarbeiter sichtbar. Externe Kommentare sind für Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen sichtbar.
Filtern oder suchen Sie nach Posts	Wählen Sie oben im Abschnitt „Aktivität“ das Filtersymbol ( ), um die Filterauswahl anzuzeigen: • **Beitragstypen:** Wählen Sie die Typen der anzuzeigenden Beiträge aus, z. B. Arbeitsnotizen oder Anhänge. • **Feldänderungen:** Wählen Sie die Felder aus, für die Sie die Posts nur in diesen Feldern anzeigen möchten. • **Gekennzeichnet:** Aktivieren Sie diese Schaltfläche, um die als wichtig gekennzeichneten Beiträge anzuzeigen. • **Filtersätze**: Wählen Sie mindestens zwei Filter in dieser Liste aus. Durchsuchen Sie alle Aktivitätsbeiträge, indem Sie das Suchsymbol ( ) wählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Beiträge sortieren	Sortieren Sie die Posts von den neuesten zu den ältesten oder von den ältesten zu den neuesten Posts, indem Sie das Sortiersymbol (
Beiträge erweitern und reduzieren	Erweitern und reduzieren Sie Posts durch Auswahl des Symbols „Weitere Optionen“ (•••): • **Alle Posts erweitern**: Erweitert die Posts, um zusätzliche Details anzuzeigen. • **Alle Posts reduzieren**: Setzt die Posts in ihren vorherigen Status zurück.

Anzeige der dynamischen zugehörigen Datensätze in Information Request Playbook

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

Verwendung zugehöriger Datensätze in Information Request Playbook

Nachdem Sie einen Informationsanforderungsdatensatz erstellt haben, können Sie die Datensätze auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen, durchsuchen und sortieren.

Auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** werden die zugehörigen Datensätze angezeigt, die sich je nach Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität dynamisch ändern. Welche Datensätze auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** angezeigt werden, hängt 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.

Arten von zugehörigen Datensätzen

Die zugehörigen Datensätze werden in der Liste als schreibgeschützte Karte angezeigt. Welche Datensätze in der Liste zuerst angezeigt werden, hängt von dem Datensatztyp ab, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen. Abhängig von der Konfiguration des zugehörigen Datensatzes für den Quelldatensatz oder die Playbook-Aktivität können die folgenden Arten von zugehörigen Datensätzen angezeigt werden:

- Ähnliche Informationsanforderungen
- Offene Fallaufgaben
- Zugehörige Arbeitsaufträge
- Blockierte Aufgaben
- E-Mails
- Genehmigungen

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

- SLAs
- Eskalationen für den Fall

Die Ansicht der zugehörigen Datensätze wird angepasst

In der folgenden Tabelle sind die Anpassungsoptionen für die Ansicht zugehöriger Datensätze aufgeführt.

Die Ansicht „Zugehörige Datensätze“ anpassen

Aufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie die zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich an	Symbol für zugehörige Datensätze ( ), das Sie auswählen können, um die Liste der zugehörigen Datensätze anzuzeigen. Zugehörige Datensätze werden als Kartenformat in der Liste angezeigt. Welche Datensätze in der Liste zuerst angezeigt werden, hängt von dem Datensatztyp ab, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen.
Typ des zugehörigen Datensatzes auswählen, der angezeigt werden soll	Filtern Sie oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, in der Sie den Typ der anzuzeigenden zugehörigen Datensätze auswählen können. Sie können die aktuelle Auswahl auch mit dem Filter anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen der Ansicht zugehöriger Datensätze in Playbook für Serviceanfragen.
Liste der zugehörigen Datensätze durchsuchen	Suchfeld oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, um eine Textsuche durchzuführen. Datensätze, die dem Suchtext entsprechen, werden hervorgehoben. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen der Ansicht zugehöriger Datensätze in Playbook für Serviceanfragen.
Öffnen Sie einen zugehörigen Datensatz auf einer Unterregisterkarte	Karte in der Liste „Zugehörige Datensätze“, die Sie zum Öffnen des Datensatzes auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz verwenden können. Auf der Unterregisterkarte können Sie die Datensatzdetails anzeigen und die verfügbaren Aktionen ausführen.
Öffnen Sie die zugehörige Datensatzliste in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte	Listenansicht-Symbol ( ), um die zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz anzuzeigen.
Neuen Datensatz für die ausgewählte zugehörige Liste erstellen	Neuer Datensatz für den Datensatztyp, der derzeit in der Liste „Zugehörige Datensätze“ ausgewählt ist. Diese Aktion öffnet ein neues Datensatzformular auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten 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.

Menübandinformationen werden in angezeigt Information Request Playbook

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

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

Sie können die Informationen zu den Feldern im kontextbezogenen Seitenbereich in der folgenden Tabelle einsehen.

Menübandfelder des kontextbezogenen Seitenbereichs

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

Verfolgen Sie Anforderungen von Behördeninformationen, indem Sie verwenden Information Request Playbook

Verfolgen Sie mit Information Request Playbookalle Informationsanforderungen, die Ihnen oder anderen Mitarbeitern in Ihrer Behörde zugewiesen sind.

Vorbereitungen

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Information Request Playbook, indem Sie zu Listen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMnavigieren.
2. Navigieren Sie zur Liste **„Information Requests“ (Informationsanforderungen)**, und wählen Sie **Alle**aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Informationsanforderungen“ eine Liste aus, die in der folgenden Tabelle beschrieben wird.

Informationsanforderungslisten

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

Eine detaillierte Beschreibung der Felder unter den einzelnen Listen finden Sie unter Formular „Informationsanforderungsfall“..

Lösen eines Informationsanforderungsfalls mithilfe von Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

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

Übersicht

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Information Request Playbook, die von der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core getrennt ist, installiert und konfiguriert wurde. Anweisungen dazu finden Sie unter Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Information Request Playbook ..

Standardmäßig stehen Ihnen als Sachbearbeiter für Informationsanforderungsfälle in Information Request Playbook in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie folgenden Phasen zur Verfügung.

- Aufnahme
- Prüfung
- In Verarbeitung
- Entscheidung

Phasen in einem Playbook für Informationsanforderungen

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Playbook fährt mit der Phase Überprüfen fort. In dieser Phase können Sie die erste Problembehandlung für den Fall durchführen, ähnliche oder doppelte Anforderungen auswerten und feststellen, ob die angeforderten Informationen freigegeben werden können und ob eine Gebühr zu berechnen ist. Sie können den Fall in die nächste Phase verschieben, wenn die anfordernde Person die Gebühr akzeptiert oder wenn eine Gebührenbefreiung übermittelt und genehmigt wird.

Das Playbook wird mit der Phase Verarbeiten fortgesetzt. In dieser Phase können Sie Ressourcen bewerten, eine Gebührengenehmigung anfordern, Fallaufgaben erstellen und neue Informationen hinzufügen oder anfordern, bevor die Falllösung beginnt. Der Fallstatus ändert sich in „In Arbeit“, sobald die Gebührenzahlung verarbeitet oder darauf verzichtet wurde. Der Fall wird dann zur rechtlichen Überprüfung gesendet. Nachdem die rechtliche Überprüfung abgeschlossen ist, wird der Fall in die Phase „Entscheidung“ verschoben. Sie können in dieser Phase jederzeit zusätzliche Informationen von der anfordernden Person anfordern.

Die letzte Phase von Information Request Playbook ist die Phase „Entscheidung“. In der Phase „Entscheidung“ wird der Status des Falls von Überprüfung in Bearbeitung auf Bereit für Entscheidung aktualisiert, nachdem der Fall die rechtliche Überprüfung bestanden hat. An die anfordernde Person wird eine Benachrichtigung gesendet, dass die Fallgenehmigung eingeholt und die angeforderten Dokumente hochgeladen wurden. Die anfordernde Person kann das Dokument dann akzeptieren oder ablehnen. Wenn die anfordernde Person die Dokumente akzeptiert, wird der Fall automatisch geschlossen. Wenn die anfordernde Person die Lösung ablehnt, wird der Fall erneut geöffnet, und der Service Desk-Mitarbeiter muss ein anderes Ergebnis vorschlagen.

Schließen Sie die Aufnahmephase in ab Information Request Playbook

Schließen Sie die Phase Aufnahme als ersten Schritt zur Lösung eines Falls mit Information Request Playbookab.

Vorbereitungen

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

Prozedur

1. Navigieren Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu **Listen** > **Informationsanforderungen** > **Alle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Information Request Playbook wird geöffnet und initiiert die erste Aktivität zum Sammeln der Anforderungsdetails.
3. Füllen Sie auf der Aktivitätskarte „Anforderungsdetails eingeben“ die Informationen aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein Fall wird mit den Informationen zur Informationsanforderung erstellt. Die Fallnummer wird der Registerkarte hinzugefügt, und die erste Aktivität in der Aufnahmephase wird als abgeschlossen markiert. Die zweite Aktivität in dieser Phase ist als aktuelle Aktivität hervorgehoben. Wenn Sie die UI-Aktivität „Ähnliche Anforderungsdokumente“ aktiviert haben, wird dies als zweite Aktivität angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die UI für ähnliche Anforderungsdokumente in Information Request Playbook.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie ein zugehöriges Dokument aus, um es mit der Anforderung zu verknüpfen, und wählen Sie **Weiter**.
6. Überprüfen Sie die Details des Falls, und nehmen Sie bei Bedarf 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.

7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Wählen Sie **Mir zuweisen**.
9. Wählen Sie **Zu Überprüfung verschieben**.
   Die Aufnahmephase ist jetzt abgeschlossen, und der Fall wird in die Überprüfungsphase verschoben.

Schließen Sie die Phase Überprüfung in ab Information Request Playbook

Schließen Sie die Phase Überprüfen als zweiten Schritt zur Lösung eines Falls mit Information Request Playbookab.

Vorbereitungen

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

Prozedur

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

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

Schließen Sie die Prozessphase in ab Information Request Playbook

Schließen Sie die Phase Prozess als dritten Schritt zur Lösung eines Falls mit Information Request Playbookab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Prozedur

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

Schließen Sie die Phase „Entscheidung“ in ab Information Request Playbook

Schließen Sie die Phase Entscheidung als letzten Schritt zur Lösung eines Falls mit Information Request Playbookab.

Vorbereitungen

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

Prozedur

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

Schwärzen Sie Daten in Dokumenten

Als juristische Person können Sie vertrauliche Daten in PDF-Dokumenten schwärzen, indem Sie entweder nach Stichwörtern suchen oder Text in Information Request Playbookauswählen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

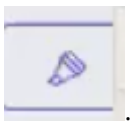
Service Desk-Mitarbeiter können folgende Aktionen durchführen:

- Manuell schwärzen, indem Sie Text auswählen, der für die Schwärzung hervorgehoben werden soll.
- Über Stichwort mithilfe von „Suchen“ und „Schwärzen“ schwärzen.

Vorbereitungen

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

Prozedur

1. Öffnen Sie Information Request Playbook, indem Sie zu Listen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMnavigieren.
2. Navigieren Sie zur Liste **„Information Requests“ (Informationsanforderungen)**, und wählen Sie **Alle**aus.
3. Wählen Sie den Fall aus, der die PDF-Datei enthält, aus der Sie Informationen schwärzen möchten.
4. Navigieren Sie zur Aktivität **„Rechtliche Überprüfung“** in der Phase **„Prozess“**.
5. Wählen Sie auf der Karte „Zugehörige Dokumente“ die PDF-Datei aus, deren Informationen Sie schwärzen möchten.
6. Wählen Sie das Symbol PDF schwärzen –  .
7. So schwärzen Sie mit der Hervorhebungsfunktion: Wählen Sie Hervorheben aus.
8. Ziehen Sie den Cursor, um ein Feld über dem Text zu bilden, den Sie schwärzen möchten. Über dem ausgewählten Text wird ein grünes Feld angezeigt.
9. Wählen Sie **Schwärzungen anwenden,** um den hervorgehobenen Text zu schwärzen.
10. Bestätigen Sie Ihre Auswahl, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
11. So schwärzen Sie mit der Funktion „Suchen und Schwärzen“: Geben Sie ein Stichwort ein, das Sie schwärzen möchten, und wählen Sie „Suchen“, um das Dokument auf dieses Stichwort zu analysieren.
12. Wählen Sie **„Schwärzungen anwenden“** aus, um jedes Vorkommen dieses Stichworts zu schwärzen.
13. Bestätigen Sie Ihre Auswahl, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
14. Wiederholen Sie die Schritte 13 bis 14, um mehrere Stichwörter zu schwärzen.
15. Wählen Sie **„Änderungen speichern“**, um die geschwärzte Version der PDF-Datei zu speichern. Vorherige Versionen des Dokuments (die anderen geschwärzten Text enthalten können) sind verfügbar und können von einem Regierungsmitarbeiter aufgerufen werden.

Ergebnisse

Die Informationen sind jetzt dauerhaft in der PDF-Datei geschwärzt.

Fügen Sie einem Datensatz in mehrere Parteien hinzu Information Request Playbook

Als Behördenmitarbeiter können Sie einer Informationsanforderungsanwendung andere Geschäftskontakte oder Bürger hinzufügen.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie Information Request Playbook, indem Sie zu Listen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMnavigieren.
2. Navigieren Sie zur Liste **„Information Requests" (Informationsanforderungen)**, und wählen Sie **Alle**aus.
3. Öffnen Sie den Informationsanforderungsfall, dem Sie mehrere zugehörige Parteien hinzufügen möchten.

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

4. Navigieren Sie zur Aktivität **Zugehörige Parteien hinzufügen** in der Aufnahmephase von Information Request Playbook.
5. Wählen Sie **Zugehörige Partei hinzufügen**.
6. Wählen Sie in der Dropdownliste Typ und Verantwortlichkeit der zugehörigen Partei aus, und geben Sie dann im Feld Kontakt den Namen des Kontakts ein, um nach vorhandenen Kontakten zu suchen, die diesem Namen entsprechen.

   Hinweis:
   Alle Mitantragsteller einer Informationsanforderung müssen bei Portal für Behördendienstleistungen registriert sein, um in die Anwendung zur Informationsanforderung aufgenommen zu werden. Jeder Mitantragsteller kann einen Account erstellen, indem er sich bei Portal für Behördendienstleistungenregistriert, oder ein Regierungsmitarbeiter kann einen Geschäftskontakt-Account für ihn erstellen. Informationen dazu, wie Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftskontaktdatensatz aus Informationen erstellen können, die in einer Anwendung zur Informationsanforderung eingegeben wurden, finden Sie unter Erstellen Sie einen Geschäftsdatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wiederholen Sie die Schritte 5 bis 7, um so viele zugehörige Parteien wie erforderlich hinzuzufügen.
9. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

Mithilfe von Playbooks für Serviceanfragen

Wenn Sie ein Servicemitarbeiter oder -manager für Behörden sind, können Sie Playbook für Serviceanfragen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwenden, um Anforderungen für Services wie Parkwartung, defekte Stoppschilder oder andere Arten von Community-Problemen zu verwalten und zu lösen.

Übersicht

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

Playbook für Serviceanfragen wird automatisch auf der Registerkarte **Playbook** angezeigt, wenn Sie einen Serviceanfragefall in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMöffnen oder erstellen.
Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen oder Spuren. Jede Phase in einem Playbook enthält eine oder mehrere Aktivitäten oder Schritte, die Sie abschließen müssen. Phasen können auch

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

automatisierte Aktivitäten enthalten, z. B. das automatische Senden einer E-Mail an einen Beteiligten, wenn eine Phase oder Aktivität abgeschlossen ist, oder das automatische Senden eines Arbeitsauftrags an einen Außendienstmitarbeiter. Mit einem Playbook können Sie:

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

Die Workflows, die einem bestimmten Falltyp zugeordnet sind, und die Aktivitäten, die zum Lösen dieses Falltyps abgeschlossen werden müssen, werden im Playbook beschrieben. Playbooks helfen Ihnen auch, den gesamten Lebenszyklus der Serviceanfrage-Workflows zu visualisieren, indem Sie Ihren Fortschritt im Playbook im Header anzeigen.

Playbook-Phasen

Playbook für Serviceanfragen besitzt vier Phasen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Playbook-Phasen

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

Playbook-Layout

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

Die Standardaktivitätsansicht für Playbook für Serviceanfragen ist die Ansicht Prozessbasierte Experience. Diese Ansicht, die im folgenden Beispiel zu sehen ist, zeigt im Vordergrund des Playbook-Arbeitsbereichs, während Sie daran arbeiten, Informationen zu Beteiligten oder Unternehmen sowie Fallaufgaben.

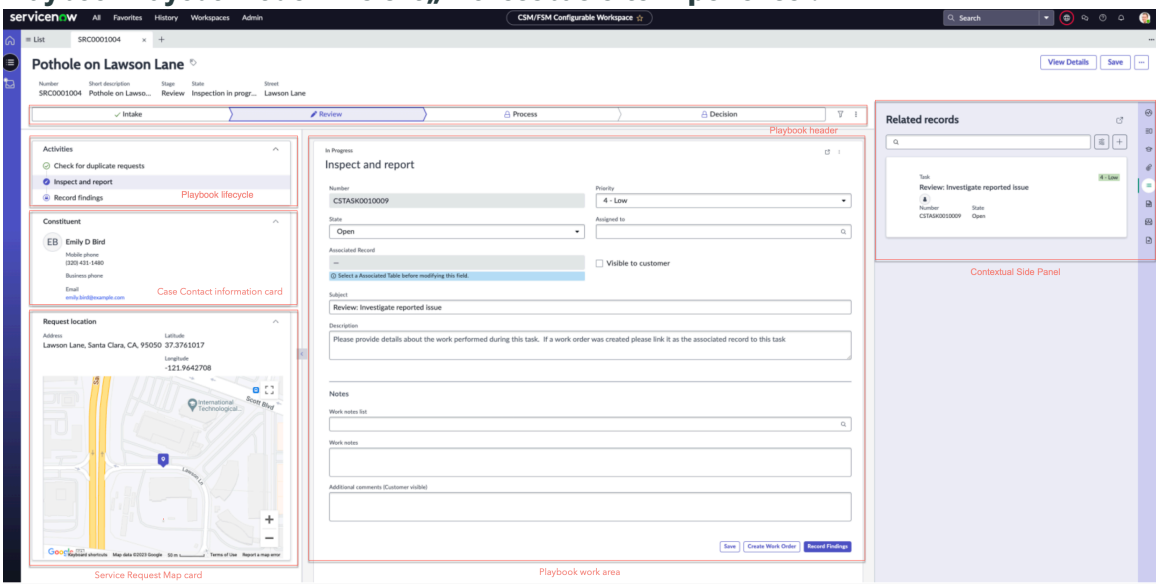
Das prozessbasierte Playbook-Layout weist die folgenden Funktionen auf:

- Eine horizontale Phasenauswahl, die Service Desk-Mitarbeitern einen vollständigen Überblick über den gesamten Prozess und die aktuelle Position im Prozess bietet. Service Desk-Mitarbeiter können mit der Phasenauswahl ihren Gesamtfortschritt bei der Bearbeitung von Fällen 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.

- Zeichnen Sie auf der linken Seite Informationen auf, z. B. die Kontaktinformationen, die immer verfügbar sind.
- Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, unterstützt von der dynamischen Komponente „Zugehörige Datensätze“.

Playbook-Layout mit der Ansicht „Prozessbasierte Experience“.



Die folgende Tabelle zeigt die Komponenten, die im prozessbasierten Arbeitsbereich Playbook für Serviceanfragen angezeigt werden.

Playbook-Komponenten

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

Playbook-Komponenten (Fortsetzung)

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Serviceanfragedatensatz mithilfe von Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Erstellen Sie mithilfe der Aktivität Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich in der Anwendung Playbook für Serviceanfragen einen Serviceanfragedatensatz. Mit einem Playbook können Sie eine Serviceanfrage auf effiziente und optimierte Weise erstellen und lösen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Stellen Sie vor dem Start dieses Verfahrens sicher, dass die Anwendung Playbook für Serviceanfragen, die von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core getrennt ist, in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMinstalliert und aktiviert wurde. Anweisungen dazu finden Sie unter Playbook für Serviceanfragen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

1. Navigieren Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu **Listen** > **Serviceanfragen** > **Alle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Playbook für Serviceanfragen wird geöffnet und initiiert die erste Aktivität zum Sammeln der Anforderungsdetails, die Phase Aufnahme.
3. Füllen Sie auf jeder Aktivitätskarte die Informationen aus.
   Wählen Sie Überspringen, um eine Aufnahmeaktivität zu umgehen.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein Fall wird mit den Informationen zur Serviceanfrage erstellt. Die Fallnummer wird der Registerkarte hinzugefügt, und die erste Aktivität in der Aufnahmephase wird als abgeschlossen markiert. Die zweite Aktivität in dieser Phase ist als aktuelle Aktivität hervorgehoben.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie weiterhin die Playbook-Phasen und -Aktivitäten, um das Problem des Beteiligten zu lösen und den Fall abzuschließen.

Einen Serviceanfragefall mithilfe von Playbooks in lösen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

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

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass die Anwendung „Playbook für Serviceanfragen“, die von der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core getrennt ist, installiert und konfiguriert wurde. Anweisungen dazu finden Sie unter Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Playbook für Serviceanfragen ..

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

Standardmäßig stehen Ihnen als Behördenmitarbeiter in Playbook für Serviceanfragen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie folgenden Phasen zur Verfügung.

- Aufnahme
- Prüfung
- In Verarbeitung
- Entscheidung

Phasen in einem Playbook für Serviceanfragen

Die Experience Playbook für Serviceanfragen beginnt mit der Phase Aufnahme. Diese Phase ist die Standard-Playbook-Phase für einen neuen Serviceanfragefall. Verwenden Sie diese Playbook-Phase, um Informationen über die anfordernde Person und die Beschwerde für den Serviceanfragefall zu sammeln. Sie können auch zusätzliche Informationen von der anfordernden Person anfordern.

Das Playbook fährt mit der Phase Überprüfen fort. In dieser Phase können Sie die erste Fehlerbehebung für den Fall durchführen, nach ähnlichen oder doppelten Fallanforderungen suchen und bestimmen, welche Services erbracht werden müssen und ob ein Außendienstmitarbeiter entsandt werden muss. Weitere Informationen zur Integration von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich mit Außendienst-Managementfinden Sie unter Integration mit Außendienst-Management.

Das Playbook wird mit der Phase Verarbeiten fortgesetzt. In dieser Phase können Sie vor Beginn der Falllösung Ressourcen bewerten, die Genehmigung von Ressourcen anfordern, Fallaufgaben erstellen und neue Informationen hinzufügen oder anfordern. Wenn ein Außendienstmitarbeiter zum Standort der Serviceanfrage entsandt werden muss, können Sie während der Prozessphase einen Arbeitsauftrag erstellen. Der Fallstatus ändert sich in In Arbeit, nachdem der Außendienstmitarbeiter die Arbeit an dem Serviceanfragefall aufgenommen hat. Nach Abschluss der Arbeit wird der Fall in die Phase „Entscheidung“ verschoben.

Die letzte Phase von Playbook für Serviceanfragen ist die Phase „Entscheidung“. In der Phase „Entscheidung“ wird der Status des Falls von In Arbeit auf Bereit für Entscheidung aktualisiert, nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter eine Entscheidung übermittelt hat. An die anfordernde Person wird eine Benachrichtigung gesendet, dass eine Entscheidung getroffen wurde. Die anfordernde Person kann dann die Lösung akzeptieren oder ablehnen. Wenn die anfordernde Person die Lösung akzeptiert, wird der Fall automatisch geschlossen. Wenn die anfordernde Person die Lösung ablehnt, wird der Fall erneut geöffnet, und der Service Desk-Mitarbeiter muss eine andere Lösung vorschlagen.

Schließen Sie die Aufnahmephase in ab Playbook für Serviceanfragen

Schließen Sie die Aufnahmephase als ersten Schritt zur Lösung eines Falls mit Playbook für Serviceanfragenab.

Vorbereitungen

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

Prozedur

1. Navigieren Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu **Listen** > **Fallliste für Serviceanfragen** > **Alle**.
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.

Das Playbook für Serviceanfragen wird geöffnet und initiiert die erste Aktivität zum Sammeln der Anfragedetails

3. Füllen Sie auf der Aktivitätskarte „Anforderungsdetails eingeben“ die Informationen aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein Fall wird mit den Informationen zur Serviceanfrage erstellt. Die Fallnummer wird der Registerkarte hinzugefügt, und die erste Aktivität in der Aufnahmephase wird als abgeschlossen markiert. Die zweite Aktivität in dieser Phase ist als aktuelle Aktivität hervorgehoben. Wenn Sie die UI-Aktivität „Ähnliche Datensätze“ aktiviert haben, wird dies als zweite Aktivität angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Aktivitäts-UI für ähnliche Datensätze in Playbook für Serviceanfragen.
5. Überprüfen Sie die ähnlichen Datensätze, die in der Aktivitäts-UI für ähnliche Datensätze angezeigt werden, und bestimmen Sie, ob es sich bei einem von ihnen um ein Duplikat des aktuellen Falls handelt.
   - Wenn der aktuelle Fall ein Duplikat eines der in der Anwenderoberfläche für ähnliche Datensätze angezeigten Fälle ist, wählen Sie **Als primärer Fall markieren**und dann **Mit Entscheidung fortfahren**aus.
   - Wenn der aktuelle Fall kein Duplikat eines der in der Anwenderoberfläche für ähnliche Datensätze angezeigten Fälle ist, wählen Sie **Prüfung auf vorhandenen Fall abgeschlossen** aus, um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
6. Überprüfen Sie die Details des Falls, und nehmen Sie bei Bedarf Änderungen vor.
7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Wählen Sie **Zu Überprüfung verschieben**.
   Die Aufnahmephase ist jetzt abgeschlossen, und der Fall wird in die Überprüfungsphase verschoben.

Schließen Sie die Überprüfungsphase in ab Playbook für Serviceanfragen

Schließen Sie die Überprüfungsphase als zweiten Schritt zur Lösung eines Falls mit Playbook für Serviceanfragenab.

Vorbereitungen

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

Prozedur

1. Suchen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich mit der Funktion Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich nach doppelten Fällen.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, ob Sie doppelte Fälle haben.
3. Füllen Sie das Formular „Fall untersuchen und melden“ aus.
   Weitere Informationen zur Integration von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich mit Außendienst-Managementfinden Sie unter Integration mit Außendienst-Management.
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, ob ein Außendienstmitarbeiter zum Standort der Serviceanfrage entsandt werden muss.
5. Füllen Sie das Formular „Ergebnisse aufzeichnen“ aus.
6. Überprüfen Sie, ob offene Fallaufgaben geschlossen werden müssen, und wählen Sie **Zu Prozess verschieben**aus.
   Die Phase „Überprüfung“ ist jetzt abgeschlossen, und der Fall wird in die Phase „Verarbeiten“ verschoben.

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

Schließen Sie die Prozessphase in ab Playbook für Serviceanfragen

Schließen Sie die Prozessphase als dritten Schritt zur Lösung eines Falls mit Playbook für Serviceanfragenab.

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

Prozedur

1. Füllen Sie das Formular „Ressourcen bewerten“ aus.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, ob zum Fortfahren eine Ressourcengenehmigung erforderlich ist.
3. Füllen Sie das Formular Arbeitsfall durchführen aus.
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, ob ein Außendienstmitarbeiter zum Standort der Serviceanfrage entsandt werden muss.
5. Stellen Sie sicher, dass alles richtig ist und dass Sie alle Ihre Kommentare hinzugefügt haben.
6. Wählen Sie **Mit Entscheidung fortfahren**und bestätigen Sie erneut, wenn Sie dazu aufgefordert werden. Die Prozessphase ist abgeschlossen, und der Fall wird in die Entscheidungsphase verschoben.

Schließen Sie die Entscheidungsphase in ab Playbook für Serviceanfragen

Schließen Sie die Entscheidungsphase als letzten Schritt zur Lösung eines Falls mit Playbook für Serviceanfragenab.

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

Prozedur

1. Füllen Sie das Formular Fall lösen aus.
2. Wählen Sie **Lösung vorschlagen**aus.
   Alle Fallaufgaben müssen geschlossen werden, bevor ein Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für den Fall vorschlagen kann.
   An die Beteiligten wird eine Benachrichtigung gesendet, dass eine Entscheidung getroffen wurde. Der Beteiligte kann die Lösung annehmen oder ablehnen. Wenn der Beteiligte die Lösung akzeptiert, wird der Fall automatisch geschlossen. Wenn der Beteiligte die Lösung ablehnt, wird der Fall erneut geöffnet, und der Service Desk-Mitarbeiter muss eine andere Lösung vorschlagen.

Mithilfe des kontextbezogenen Seitenbereichs in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Playbook für Serviceanfragen

Der kontextbezogene Seitenbereich bietet Ihnen die Tools, mit denen Sie Probleme im Zusammenhang mit Ihren Fällen untersuchen und lösen können.

Über den kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM haben Sie Zugriff auf Informationen, die Ihnen bei der Lösung von Behördendienstleistungsfällen helfen 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 enthält eine Spalte mit Symbolen, die Sie für den Zugriff auf verschiedene Arten von Informationen auswählen können.

Die folgende Tabelle zeigt die Registerkarten, die im kontextbezogenen Seitenbereich in Playbook für Serviceanfragenangezeigt werden.

Registerkarten des kontextbezogenen Seitenbereichs

Feld	Beschreibung
Symbol für Datensatzinformationen	Relevante Informationen zu einem Datensatz. In Playbook für Serviceanfragenzeigt das Menüband die Datensatzinformationen, Details zu den Beteiligten, die Fallzeitleiste sowie die aktiven und inaktiven Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) an. Weitere Informationen zum Anzeigen von Informationen zum Menüband in Playbooks finden Sie unter Menübandinformationen werden in angezeigt Playbook für Serviceanfragen.
Agent Assist -Symbol ( )	Liste der Suchergebnisse mit dem Inhalt, der sich auf den angezeigten Datensatz bezieht. Der Inhalt kann Wissensartikel, empfohlene Aktionen oder andere Datensätze enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über Agent Assist .
Anhangsymbol ( )	Möglichkeit, Knowledge Base-Inhalte an eine Antwort an die anfordernde Person im Aktivitätenstrom anzuhängen.
Vorlagensymbol ( )	Standardinhalt, der sich auf die Lösung des Problems bezieht. Um eine Vorlage zu erstellen, wählen Sie das Vorlagensymbol Create.
Symbol für Antwortvorlage ( )	Wiederverwendbare Nachrichten, die Sie kopieren und in die Fälle und Fallaufgaben einfügen können. Weitere Informationen zum Verwenden und Erstellen von Antwortvorlagen finden Sie unter Verwenden Sie Antwortvorlagen in Playbook für Serviceanfragen.
Symbol für dynamische zugehörige Datensätze ( )	Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die sich basierend auf dem Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität dynamisch ändern.
Aktivitätenstrom-Symbol	Möglichkeit, mit anfordernden Personen zu kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit zu machen, die an einem Datensatz ausgeführt wird.

Verwenden Sie Antwortvorlagen in Playbook für Serviceanfragen

Antworten Sie auf Fälle, indem Sie die Antwortvorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverwenden. Gute Vorlagen sparen Zeit, indem sie sich wiederholende Arbeiten 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.

Vorbereitungen

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Auswahl des Antwortvorlagen-Symbols zeigt die wiederverwendbaren Nachrichten, die Sie kopieren und in Fälle und Fallaufgaben einfügen können. Informationen zum Erstellen von Antwortvorlagen finden Sie unter Antwortvorlagen erstellen oder ändern .

Prozedur

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

Verwenden des Aktivitätenstroms in Playbook für Serviceanfragen

Nachdem Sie einen Serviceanfragedatensatz erstellt haben, können Sie im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM auf den Aktivitätenstrom zugreifen. Über den Aktivitätenstrom können Sie mit Beteiligten kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit an einem Datensatz machen, um die Weiterleitung und Nachverfolgung der Informationen zu erleichtern.

Mithilfe des Aktivitätenstroms

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

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

Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern im Aktivitätenstrom

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

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Beiträge für Fälle oder Fallaufgaben anzeigen	Aktuelle Aktivität im Playbook-Arbeitsbereich. Sie bestimmt die Informationen, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden. Scrollen Sie durch die Posts im Abschnitt Aktivität, um die Fall- oder Aufgabeninformationen 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	Beschreibung
	Wählen Sie oben im Aktivitätenstrom **Fall** oder **Aufgabe** aus, um die Ansicht zu wechseln.
Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzufügen	Im Abschnitt „Verfassen“: 1. Wählen Sie die Aktivität **Arbeitsnotizen** oder **Kommentare** aus. 2. Geben Sie Informationen in das Textfeld ein. 3. Wählen Sie **Arbeitsnotizen veröffentlichen** oder **Kommentare veröffentlichen aus**. Der Beitrag wird dem Abschnitt „Aktivität“ hinzugefügt. Interne Arbeitsnotizen sind privat und nur für andere Service Desk-Mitarbeiter sichtbar. Externe Kommentare sind für Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen sichtbar.
Filtern oder suchen Sie nach Posts	Wählen Sie das Filtersymbol ( ) oben im Abschnitt „Aktivität“, um die Filterauswahl anzuzeigen: • **Beitragstypen:** Wählen Sie die Typen der anzuzeigenden Beiträge aus, z. B. Arbeitsnotizen oder Anhänge. • **Feldänderungen:** Wählen Sie die Felder aus, für die Sie die Posts nur in diesen Feldern anzeigen möchten. • **Gekennzeichnet:** Aktivieren Sie diese Schaltfläche, um die als wichtig gekennzeichneten Beiträge anzuzeigen. • **Filtersätze**: Wählen Sie mindestens zwei Filter in dieser Liste aus. Wählen Sie das Suchsymbol ( ), um alle Aktivitätsbeiträge zu durchsuchen.
Beiträge sortieren	Wählen Sie das Sortiersymbol ( ), um die Posts von den neuesten zu den ältesten oder von den ältesten zu den neuesten Posts zu sortieren.
Beiträge erweitern und reduzieren	Wählen Sie das Symbol für weitere Optionen (•••), um Beiträge zu erweitern oder zu reduzieren:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	• **Alle Posts erweitern**: Erweitert die Posts, um zusätzliche Details anzuzeigen. • **Alle Posts reduzieren**: Setzt die Posts in ihren vorherigen Status zurück.

Anzeige der dynamischen zugehörigen Datensätze in Playbook für Serviceanfragen

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

Verwendung zugehöriger Datensätze in Playbook für Serviceanfragen

Sie können die Datensätze auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen, durchsuchen und sortieren, nachdem Sie einen Serviceanfragedatensatz erstellt haben. Weitere Informationen zum Erstellen von Datensätzen finden Sie unter Serviceanfragedatensatz mit Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich erstellen.

Auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** werden die zugehörigen Datensätze angezeigt, die sich je nach Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität dynamisch ändern. Welche Datensätze auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** angezeigt werden, hängt 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.

Arten von zugehörigen Datensätzen

Die zugehörigen Datensätze werden in der Liste als schreibgeschützte Karte angezeigt. Welche Datensätze in der Liste zuerst angezeigt werden, hängt von dem Datensatztyp ab, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen. Abhängig von der Konfiguration des zugehörigen Datensatzes für den Quelldatensatz oder die Playbook-Aktivität können die folgenden Arten von zugehörigen Datensätzen angezeigt werden:

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

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

Standardmäßige zugehörige Datensätze

Die folgende Tabelle zeigt die standardmäßigen zugehörigen Datensätze, die auf den einzelnen Playbook-Schritten basieren.

Standardmäßige zugehörige Datensätze

Phase	Playbook-Aktivität	Standardmäßiger zugehöriger Datensatz
Nehmen Sie auf	Alle Aktivitäten	Ähnliche Serviceanfragen
Prüfung	Überprüfen Sie ähnliche Anforderungen	Ähnliche Serviceanfragen
Prüfung	• Inspizieren und melden • Ergebnisse aufzeichnen	Offene Fallaufgaben
Prozess	• Ressourcen bewerten • Arbeit ausführen	Offene Fallaufgaben
Prozess	Ressourcen genehmigen	Genehmigungen
Entscheidung	Alle Aktivitäten	Offene Fallaufgaben

Sie können die Liste „Zugehörige Datensätze“ durchsuchen, indem Sie Text in das Suchfeld eingeben oder die Liste filtern, um die Datensätze eines bestimmten Typs anzuzeigen. Sie können eine Karte erweitern, um eine detailliertere Ansicht anzuzeigen, oder die Liste auf einer Unterregisterkarte öffnen. Wenn Sie über die Erstellungsberechtigung verfügen, können Sie auch neue zugehörige Datensätze des ausgewählten Typs erstellen.

Die Ansicht der zugehörigen Datensätze wird angepasst

In der folgenden Tabelle sind die Anpassungsoptionen für die Ansicht zugehöriger Datensätze aufgeführt.

Die Ansicht „Zugehörige Datensätze“ anpassen

Aufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie die zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich an	Symbol für zugehörige Datensätze (☰), das Sie auswählen können, um die Liste der zugehörigen Datensätze anzuzeigen. Zugehörige Datensätze werden als Kartenformat in der Liste angezeigt. Welche Datensätze in der Liste zuerst angezeigt werden, hängt von dem Datensatztyp ab, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen.
Typ des zugehörigen Datensatzes auswählen, der angezeigt werden soll	Filtern Sie oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, in der Sie den Typ der anzuzeigenden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Ansicht „Zugehörige Datensätze“ anpassen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	zugehörigen Datensätze auswählen können. Sie können die aktuelle Auswahl auch mit dem Filter anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen der Ansicht zugehöriger Datensätze in Playbook für Serviceanfragen.
Liste der zugehörigen Datensätze durchsuchen	Suchfeld oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, um eine Textsuche durchzuführen. Datensätze, die dem Suchtext entsprechen, werden hervorgehoben. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen der Ansicht zugehöriger Datensätze in Playbook für Serviceanfragen.
Öffnen Sie einen zugehörigen Datensatz auf einer Unterregisterkarte	Karte in der Liste „Zugehörige Datensätze“, die Sie zum Öffnen des Datensatzes auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz verwenden können. Auf der Unterregisterkarte können Sie die Datensatzdetails anzeigen und die verfügbaren Aktionen ausführen.
Öffnen Sie die zugehörige Datensatzliste in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte	Listenansicht-Symbol ( ), um die zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz anzuzeigen.
Neuen Datensatz für die ausgewählte zugehörige Liste erstellen	Neuer Datensatz für den Datensatztyp, der derzeit in der Liste „Zugehörige Datensätze“ ausgewählt ist. Diese Aktion öffnet ein neues Datensatzformular auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz.

Menübandinformationen werden in angezeigt Playbook für Serviceanfragen

Sie können die Informationen zum Menüband im kontextbezogenen Seitenbereich unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSManzeigen. Das Menüband zeigt die wichtigen Informationen zum Fall an, z. B. die Informationen zum Servicedatensatz, die Kontaktdetails der Beteiligten und die Zeitleiste des Falls.

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

Sie können die Informationen zu den Feldern im kontextbezogenen Seitenbereich in der folgenden Tabelle einsehen.

Menübandfelder des kontextbezogenen Seitenbereichs

Feld	Definition
Datensatzinformationen	Felder, Falldatensatznummer, Kurzbeschreibung, Phase, Status und Adresse.
Übersichtskarte für anfordernde Person	Details zum Beteiligten und Kontakt für den Fall.
Zeitleiste	Stoppen Sie die chronologische Zusammenfassung der Fallaktivitäten, einschließlich der Fallstatusänderungen 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.

Menübandfelder des kontextbezogenen Seitenbereichs (Fortsetzung)

Feld	Definition
	Interaktionen zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Kunde. Sie können auch sehen, wie viel Zeit der Service Desk-Mitarbeiter und der Kunde für den Fall aufgewendet haben.
SLAs	Aktive Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) für den Fall, einschließlich der verbleibenden Zeit, des SLA-Status und etwaiger Verstöße.

Anpassen der Ansicht zugehöriger Datensätze in Playbook für Serviceanfragen

Sie können anpassen

In der folgenden Tabelle sind die Anpassungsoptionen für die Ansicht zugehöriger Datensätze aufgeführt.

Die Ansicht „Zugehörige Datensätze“ anpassen

Aufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie die zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich an	Symbol für zugehörige Datensätze ( ), das Sie auswählen können, um die Liste zugehöriger Datensätze anzuzeigen. Zugehörige Datensätze werden als Kartenformat in der Liste angezeigt. Welche Datensätze in der Liste zuerst angezeigt werden, hängt von dem Datensatztyp ab, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen.
Typ des zugehörigen Datensatzes auswählen, der angezeigt werden soll	Filtern Sie oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, in der Sie den Typ der anzuzeigenden zugehörigen Datensätze auswählen können. Sie können die aktuelle Auswahl auch mit dem Filter anzeigen. **1.** Wählen Sie das Filtersymbol ( ) aus. **2.** Wählen Sie einen Datensatztyp aus dem Menü aus. Das Menü enthält die zugehörigen Listen, die für den übergeordneten Datensatz konfiguriert wurden.
Liste der zugehörigen Datensätze durchsuchen	Suchfeld oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, um eine Textsuche durchzuführen. Datensätze, die dem Suchtext entsprechen, werden hervorgehoben. **1.** Geben Sie im Suchfeld oben in der Liste Zugehörige Datensätze den Suchtext ein. **2.** Wählen Sie das Suchsymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Ansicht „Zugehörige Datensätze“ anpassen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Hinweis: Das Suchfeld ist ausgegraut, wenn die Suchfunktion für den ausgewählten Typ zugehöriger Datensätze nicht verfügbar ist.
Öffnen Sie einen zugehörigen Datensatz auf einer Unterregisterkarte	Karte in der Liste „Zugehörige Datensätze“, die Sie zum Öffnen des Datensatzes auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz verwenden können. Auf der Unterregisterkarte können Sie die Datensatzdetails anzeigen und verfügbare Aktionen ausführen.
Öffnen Sie die zugehörige Datensatzliste in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte	Zeigen Sie die zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz an, indem Sie das Unterregisterkartensymbol (wählen.
Neuen Datensatz für die ausgewählte zugehörige Liste erstellen	Neuer Datensatz für den Datensatztyp, der derzeit in der Liste „Zugehörige Datensätze“ ausgewählt ist. Diese Aktion öffnet ein neues Datensatzformular auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz. 1. Wählen Sie das Symbol zum Erstellen eines Datensatzes ( ) oben in der Liste Zugehörige Datensätze. 2. Füllen Sie die Felder im Datensatzformular aus, und wählen Sie **Speichern**aus.

Verfolgen Sie Anfragen für Behördendienstleistungen mithilfe von Playbook für Serviceanfragen

Verfolgen Sie mit Playbook für Serviceanfragenalle Serviceanfragen, die Ihnen oder anderen Mitarbeitern in Ihrer Behörde zugewiesen sind.

Vorbereitungen

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

- Eine Konversation der Interaktion zwischen dem Anwender und dem Behördenmitarbeiter.
- Die Aktion, die vom Benutzer ausgeführt werden muss, z. B. Akzeptieren oder Ablehnen einer Lösung.
- Falldetails, einschließlich Fallnummer und Status.
- Alle angehängten Dateien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Playbook für Serviceanfragen, indem Sie zu Listen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMnavigieren.
2. Navigieren Sie zur Liste **Serviceanfragen** und klicken Sie auf **Alle**.
3. Wählen Sie im Abschnitt Serviceanfragen eine Liste aus, die in der folgenden Tabelle beschrieben wird:

Serviceanfragelisten

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

Unter jeder Liste können Sie die folgenden Felder sehen:

- Nummer
- Kurzbeschreibung
- Aktionsstatus
- Service
- Beteiligter
- Geschäft
- Geschäftskontakt
- Status
- Adresstyp
- Gemeldet am
- Der Behörde zugewiesen
- Zugewiesen an

Eine detaillierte Beschreibung dieser Felder finden Sie unter Formular „Behördendienstleistungsfall“..

Lebenszyklus eines öffentlichen Servicefalls

Ein Fall für eine Anforderung eines öffentlichen Service in einer der drei Playbook-Anwendungen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich kann sich während des Erfüllungszyklus in einem von mehreren Status befinden.

Fallphasen für öffentliche Serviceanforderungen

Ein Fall für eine öffentliche Serviceanfrage durchläuft vier Phasen:

- Aufnahme
- Prüfung
- Prozess
- Entscheidung

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

Wenn ein Fall einer öffentlichen Serviceanfrage die oben aufgeführten Phasen durchläuft und sich einer Lösung nähert, wird der Fallstatus aktualisiert. Phase und Status sind miteinander verknüpft, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

Öffentliche Serviceanfrage – Fallphasen und Status

Fallphase	Fallstatus	Beschreibung
	Entwurf	Der Fall wurde noch nicht übermittelt, und der Datensatz für den Fall der Anforderung eines öffentlichen Service wurde noch nicht erstellt.
Aufnahme Leitet den Service Desk-Mitarbeiter durch, die Informationen zu sammeln, die zum Erstellen des Public Service Request-Falls erforderlich sind.	Neu	Der anfängliche Status für einen neuen öffentlichen Servicefall, der über das Portal für Behördendienstleistungen oder eines der Playbooks Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich erstellt wurde. In diesem Status kann ein Behördenmitarbeiter eine der folgenden Aktionen ausführen: • **Mir zuweisen**: Weist den Fall selbst zu. Der Status ändert sich in **Open**. • **Akzeptieren**: Wenn der Fall dem Service Desk-Mitarbeiter von einem Servicemanager für Behörden zugewiesen wurde, kann der Service Desk-Mitarbeiter den Fall annehmen oder neu zuweisen. Wenn akzeptiert wird, ändert sich der Status in **Open**. • **Aktualisieren**: Aktualisiert den Fall. • **Fall schließen**: Schließt den Fall. • **Löschen**: Löscht den Fall. In diesem Status kann ein Beteiligter eine der folgenden Aktionen ausführen: • **Aktualisieren**: Aktualisiert den Fall mit zusätzlichen Informationen. • **Fall schließen**: Schließt den Fall.
	Offen	Ein Fall ändert sich von **„Neu“** in **„Offen“**, wenn ein Behördenmitarbeiter sich den Fall selbst zuweist (**Mir zuweisen**) oder einen Fall akzeptiert, der ihm von einem Behördenmanager zugewiesen wurde. In diesem Status kann der Service Desk-Mitarbeiter eine der 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.

Öffentliche Serviceanfrage – Fallphasen und Status (Fortsetzung)

Fallphase	Fallstatus	Beschreibung
		• **Aktualisieren**: Aktualisiert den Fall. • **Info anfordern**: Fordert zusätzliche Informationen vom Beteiligten an. Der Fallstatus ändert sich in **Warten auf Info**. • **Lösung vorschlagen**: Lösung für den Fall vorschlagen. Der Fallstatus ändert sich in **Gelöst**. • **Fall schließen**: Schließt den Fall. • **Löschen**: Löscht den Fall.
	Warten auf Info	Zusätzliche Informationen wurden vom Beteiligten angefordert. In diesem Status kann der Beteiligte einen der folgenden Schritte ausführen: • **Aktualisieren**: Fügen Sie dem Fall die angeforderten Informationen hinzu. Sobald diese Informationen empfangen wurden, wird der Fall zurück in **den Status Offen**verschoben. • **Fall schließen**: Schließt den Fall.
Überprüfen Ermöglicht dem Service Desk-Mitarbeiter, eine anfängliche Problembehandlung für den Fall durchzuführen, nach ähnlichen oder doppelten Fallanforderungen zu suchen und zu bestimmen, welche Services erbracht werden müssen.	Offen	In diesem Status kann der Service Desk-Mitarbeiter eine der folgenden Aktionen ausführen: • Überprüfen Sie, ob ähnliche oder doppelte Anforderungen vorhanden sind. Wenn dies der Fall ist, kann der Fall verschoben werden, um direkt fortzufahren. • **Inspektion anfordern**: Wenn eine Inspektion angefordert wird, wird der Fallstatus in **Inspektion in Bearbeitung**geändert
	Inspektion wird durchgeführt	Die Inspektion des Servicestandorts durch einen Außendienstmitarbeiter wird durchgeführt. Nach Abschluss wird der Fall in **Verarbeiten**verschoben.
	Warten auf Info	Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter zu irgendeinem Zeitpunkt in der Überprüfungsphase weitere Informationen anfordert, ändert sich der Status des Falls in **Warte auf Info**.

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

Öffentliche Serviceanfrage – Fallphasen und Status (Fortsetzung)

Fallphase	Fallstatus	Beschreibung
		In diesem Status kann der Service Desk-Mitarbeiter eine der folgenden Aktionen ausführen: • **Offener Fall**: Ändern Sie den Fallstatus zurück in **„Offen“**. • **Aktualisieren**: Aktualisiert den Fall. • **Fall schließen**: Schließt den Fall. • **Löschen**: Löscht den Fall. In diesem Status kann der Beteiligte einen der folgenden Schritte ausführen: • **Aktualisieren**: Fügen Sie dem Fall die angeforderten Informationen hinzu. Sobald der Beteiligte den Fall aktualisiert hat, ändert sich der Status in **Offen**. • **Fall schließen**: Schließt den Fall.
Vorgang	In Bearbeitung	Der Fallstatus ändert sich in **In Arbeit,** wenn der Service Desk-Mitarbeiter **Arbeit beginnen** auswählt. Ein Arbeitsauftrag zur Lösung der öffentlichen Serviceanfrage wird jetzt ausgeführt.
	Arbeitszuweisung wird durchgeführt	Ein Arbeitsauftrag wird ausgeführt, und der Servicemitarbeiter der Behörde löst alle offenen Fallaufgaben, die mit dem Fall verbunden sind.
	Warten auf Info	Der Fall wechselt in den Status Warten auf Informationen, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter **Informationen anfordern** auswählt, um weitere Informationen von der anfordernden Person anzufordern. Der Service Desk-Mitarbeiter hat während oder nach der Lösung des Falls weitere Informationen angefordert.
Entscheidung Ermöglicht der anfordernden Person, die Entscheidung des Service Desk-Mitarbeiters zu überprüfen und zu akzeptieren oder abzulehnen.	Bereit für Entscheidung	Der Fall ist bereit für eine Entscheidung eines Service Desk-Mitarbeiters.
	Gelöst	Sobald ein Service Desk-Mitarbeiter einen Lösungscode bereitstellt, auf der Registerkarte **Auflösungsinformationen** Lösungsnotizen eingibt und **Lösung**

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

Öffentliche Serviceanfrage – Fallphasen und Status (Fortsetzung)

Fallphase	Fallstatus	Beschreibung
		vorschlagenauswählt, ändert sich der Status des Falls von **Warte auf Info** in **Gelöst**. Die Felder **Lösungscode** und **Lösungsnotizen** sind obligatorisch, damit ein Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für den Fall vorschlagen kann. In diesem Status kann der Service Desk-Mitarbeiter eine der folgenden Aktionen ausführen: • **Aktualisieren**: Aktualisiert den Fall • **Fall schließen**: Schließt den Fall. Ein Fall kann von einem Service Desk-Mitarbeiter oder Service Desk-Mitarbeiter-Manager nicht geschlossen werden, wenn er sich in diesem Status befindet. In diesem Status kann der Beteiligte einen der folgenden Schritte ausführen: • **Lösung akzeptieren**: Akzeptiert die vom Service Desk-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung. Der Fallstatus ändert sich in **Geschlossen,** und eine Umfrage wird angezeigt. • **Lösung ablehnen**: Lehnt die vom Service Desk-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung ab. Der Fallstatus ändert sich in **Offen**. • **Löschen**: Löscht den Fall.
	Geschlossen	Nach dem Vorschlagen einer Lösung wartet der Service Desk-Mitarbeiter auf die Antwort eines Beteiligten. • Wenn der Beteiligte **auf Lösung akzeptieren**klickt, ändert sich der Fallstatus von **Gelöst** in **Geschlossen**. • Wenn der Beteiligte **auf Lösung ablehnen**klickt, ändert sich der Status von **Gelöst** in **Offen**, und der Service Desk-Mitarbeiter muss eine andere Lösung vorschlagen.

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

Öffentliche Serviceanfrage – Fallphasen und Status (Fortsetzung)

Fallphase	Fallstatus	Beschreibung
		Um einen Fall als Service Desk-Mitarbeiter oder Service Desk-Mitarbeiter-Manager zu schließen, müssen dem Feld **Lösungshinweise** Kommentare hinzugefügt werden. Dies ist nicht erforderlich, wenn ein Kunde einen Fall schließt. Ein Fall kann nicht aktualisiert werden, nachdem er geschlossen wurde.
	Storniert	Die öffentliche Serviceanfrage wird abgebrochen.

Hinweis:
Sie können einen öffentlichen Serviceanfragefall nicht bearbeiten, wenn der Status des Falls auf **Geschlossen – vollständig** oder **Abgebrochen**festgelegt ist.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereichverwenden

Richten Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich für Ihre Service Desk-Mitarbeiter ein, und erweitern Sie die Arbeitsbereich-UI, damit sie mit Kunden interagieren, Fragen beantworten, Fälle erstellen und Probleme lösen können.

Service Desk-Mitarbeiter für Behörden können die meisten Aufgaben in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMerledigen. Weitere Informationen zum Einrichten von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMfinden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereicheinrichten.

In den folgenden Tabellen werden einige der grundlegenden Aufgaben beschrieben, die Service Desk-Mitarbeiter in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMausführen können.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung	Details
Playbooks verwenden	Verwenden Sie die Schritt-für-Schritt-Anweisungen von Playbooks, um Aufgaben abzuschließen und Fälle zu lösen.	Mithilfe von Playbooks
Bestimmte Falltypen erstellen	Erstellen Sie einen Fall für eine bestimmte Art von Beteiligtenanforderung.	Erstellen und Lösen von Fallaufgaben
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
Antwortvorlagen verwenden	Reagieren Sie schnell auf Kunden mit unterschiedlichen vordefinierten Informationen.	Verwenden Sie Antwortvorlagen in Playbook für Serviceanfragen

Fallaufgaben als Behördenmitarbeiter in erstellen und lösen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Serviceanfragefälle in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich werden automatisch erstellt und Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen, während sich jeder Serviceanfragefall durch seinen Lebenszyklus bewegt. Service Desk-Mitarbeiter für Behörden können diese Fallaufgaben im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSManzeigen und abschließen (oder sogar eigene Aufgaben erstellen).

Zeigen Sie vorhandene Aufgaben für Serviceanfragefälle in an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Zeigen Sie eine Liste der Fallaufgaben, die einem Serviceanfragefall zugeordnet sind, in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMan, unabhängig davon, ob die Fallaufgabe automatisch oder manuell erstellt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent oder sn_gsm.agency_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie im Menü Listen in der Sidebar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu **Serviceanfragen** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den Serviceanfragefall, indem Sie die Fallnummer auswählen.
3. Öffnen Sie im Header „Zugehörige Liste“ die zugehörige Liste „Aufgaben“, indem Sie **Fallaufgaben**auswählen.
   Alle Aufgaben, die diesem Serviceanfragefall zugeordnet sind, werden angezeigt.

Nächste Maßnahme

Um eine Liste aller Serviceanfragefall-Aufgaben anzuzeigen, die einem Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Behörde zugewiesen wurden, navigieren Sie zu **Listen** > **Behördendienstleistungsfälle – Aufgaben** > **Alle**.

Erstellen Sie in eine Serviceanfrage-Fallaufgabe Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie manuell Fallaufgaben aus Informationen, die Sie in einem Serviceanfragefall in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMgesammelt haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent oder sn_gsm.agency_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Service Desk-Mitarbeiter eine Serviceanfrage-Fallaufgabe erstellt, verwendet das System Informationen aus dem Serviceanfragefall, um die Felder im Formular „Fallaufgabe“ automatisch auszufüllen. Service Desk-Mitarbeiter können automatisch ausgefüllte Informationen sowie die vom Endanwender gesammelten Daten verwenden, um Aufgaben für Serviceanfragefälle zu erstellen. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Fallaufgabe erstellt und gespeichert hat, wird sie in der zugehörigen Liste Fallaufgaben im Formular „Serviceanfragefall“ angezeigt.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Fall.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Fallaufgaben die **Option Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Aufgabenformular für Serviceanfragefall.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Lösen Sie in eine Serviceanfrage-Fallaufgabe Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Lösen Sie einen Serviceanfragefall in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Nachdem den Kommentaren oder Arbeitsnotizen einer Serviceanfrage-Fallaufgabe alle Informationen hinzugefügt wurden, können Sie die Fallaufgabe als gelöst markieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent oder sn_gsm.agency_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Sidebar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zum Menü Listen.
2. Navigieren Sie vom Menü Listen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu **Serviceanfragen** > **Alle**.
3. Öffnen Sie den Serviceanfragefall, indem Sie die Fallnummer auswählen.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Aufgaben“ die Aufgabennummer aus.
5. Fügen Sie zusätzliche Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzu.
   Die Fallaufgabe kann ohne hinzugefügte Arbeitsnotizen oder Kommentare nicht gelöst werden.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie **Schließen**.

Erstellen Sie einen Geschäftsdatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Wenn Sie ein Behördenmitarbeiter sind, erstellen Sie einen Geschäftsdatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM direkt aus einer Serviceanfrage, einer Interaktion oder einem Fall, wenn ein Incident von einem Beteiligten, Unternehmen oder Geschäftskontakt gemeldet wird.

Vorbereitungen

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, und wählen Sie **Interaktionen** > **Alle**.
2. Wählen Sie die Interaktionsnummer aus, um einen vorhandenen Interaktionsdatensatz zu öffnen, oder wählen Sie das neue Symbol  um eine Interaktion zu erstellen.
3. Wählen Sie den Interaktionstyp aus, und weisen Sie die Interaktion einem Benutzer zu.
4. **Wahlweise:** Geben Sie eine kurze Beschreibung der Interaktion ein.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie **Geschäft erstellen aus**, und füllen Sie die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Formular „Geschäftsprofil“..
7. Wählen Sie **Absenden**.
   Das Unternehmen ist jetzt mit der Interaktion verknüpft, und eine neue Registerkarte mit den Geschäftsdetails wird geöffnet.

Verwenden des Geschäftsstandortserviceportals in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Sie können das Business (Behörde) Location Service Portal (BLSP), das mit der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verfügbar ist, als zentrale Anlaufstelle für die Verwaltung interner und externer Behördenstandorte verwenden.

Als Benutzer mit der Rolle sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor oder admin können Sie auf der Seite des Standortserviceportals für Unternehmen (Behörden) Folgendes verwenden:

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

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

Business Location Service Portal

UI-Komponente	Beschreibung
Support	Klicken Sie auf **Support**, um einen Kundenfall zu erstellen.
Knowledge	Wenn Sie im Header auf **Wissen** klicken, gelangen Sie zur Seite „kb_home“. Sie können die Knowledge Base durchsuchen oder eine Liste der am besten bewerteten oder am häufigsten angezeigten Knowledge Base-Artikel anzeigen.
Fälle	Zeigen Sie eine Liste der Fälle an.
Ihre Informationen	Navigieren Sie zu Behördenstandorten, erhaltenen Services und Installationsbasiselementen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Profilmenü	Klicken Sie auf Ihr Profilfoto, um Ihr Profil anzuzeigen oder um sich abzumelden.
Suchen	Ermöglicht das Durchsuchen von Support-Artikeln und -Anforderungen. Geben Sie einen Suchbegriff ein, und klicken Sie auf **Suchen**, um die Suchergebnisse anzuzeigen.
Services durchsuchen	Klicken Sie auf **Services durchsuchen**, um ein Problem zu melden oder einen Service anzufordern. Verwenden Sie den Service, um ein Mitglied an einem externen Behördenstandort zu registrieren.
Artikel anzeigen	Erkunden Sie die Knowledge Base, um Informationen zu erhalten.
Community fragen	Bietet Zugriff auf die Community-Homepage. In der Community können Sie Fragen stellen und schnell Antworten erhalten, sich mit Personen Verbindung setzen, die ähnliche Kenntnisse haben, sich an Foren beteiligen und an Diskussionen teilnehmen.
Behördenstandorte	Rufen Sie die 360-Grad-Ansicht des Behördenstandorts ab. Verwenden Sie die Funktion für Folgendes: • Fügt einem Behördenstandort ein Mitglied hinzu. • Melden Sie Fälle im Namen eines Behördenstandorts. • Melden Sie Fälle für Services, die von einem bestimmten Behördenstandort erhalten wurden. • Fälle für öffentliche Services melden, die an einem bestimmten Behördenstandort angeboten werden.
Empfohlene Artikel	Zeigen Sie die empfohlenen Community-Inhalte an.
Am häufigsten gelesene Artikel	Zeigen Sie eine Liste der am häufigsten angezeigten Artikel an.

Abhängig von der von Ihrem Administrator festgelegten Konfiguration können Sie die folgenden Aufgaben im Serviceportal für den Standort der Behördeausführen:

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwenden

Als Administrator können Sie mit Virtual Agent Chatbot-Konversationen erstellen, die auf Anwendungsfälle im öffentlichen Sektor zugeschnitten sind.

Mit Virtual Agent für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, das im Abonnement verfügbar ist, können Sie Konversationsthemen erstellen, die Ihre Beteiligten bei Selfservice-Aufgaben unterstützen. Sie können beispielsweise Virtual Agent -Themen erstellen, mit denen Beteiligte Behördenservicefälle einreichen oder relevante Informationen zu behördlichen Vorschriften oder Leistungen finden können.

Als Administratoren oder Themenautoren können Sie Ihre eigenen anwenderdefinierten Konversationsthemen für den öffentlichen Sektor erstellen. Oder Sie können vorgefertigte Konversationen verwenden, die mit der Plattform Virtual Agent und dem Plugin Kundenservice Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent) verfügbar sind, und sie für Anwendungsfälle im öffentlichen Sektor ändern.

Wenn Sie Themen erstellen oder ändern, können Sie auch vorgefertigte Komponenten verwenden, die als *Themenblöcke*bezeichnet werden. Diese Blöcke sind Subflows, die Konversationselemente oder allgemeine Aufgaben in einer Konversation ausführen, z. B. das Hinzufügen oder Abrufen von Datensätzen. Vorgefertigte Themenblöcke sind in der -Plattform Virtual Agent und in den Konversationen Kundenservice enthalten. Mit Themenblöcken können Themenautoren den Konversationen Virtual Agent schnell Standardfunktionen hinzufügen und so das Konversationsdesign und die Wartung vereinfachen.

Die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core stellt mehrere Themenblöcke bereit, die Sie in Konversationen des öffentlichen Sektors verwenden können:

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

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

Vor dem Erstellen von Virtual Agent -Themen für Anwendungsfälle des öffentlichen Sektors

Überprüfen Sie vor dem Erstellen von Virtual Agent -Konversationen die folgenden Voraussetzungen und den grundlegenden Prozess für die Arbeit mit vorgefertigten Themen und Themenblöcken in Virtual Agent-Designer.

- Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent), um auf vorgefertigte Kundenservice Konversationen und Themenblöcke zuzugreifen.
- Bestimmen Sie die Anwendungsfälle des öffentlichen Sektors für zu erstellende Themen.
- In Virtual Agent-Designer:
  - Zeigen Sie eine Vorschau (Test) von vorgefertigten Themen und Themenblöcken wie den Blöcken des öffentlichen Sektors an, um zu sehen, wie sie funktionieren. Verwenden Sie den Filter **Typ**, um die Liste der Elemente auf der Seite „Themen“ zu sortieren, z. B. Themenblöcke.

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

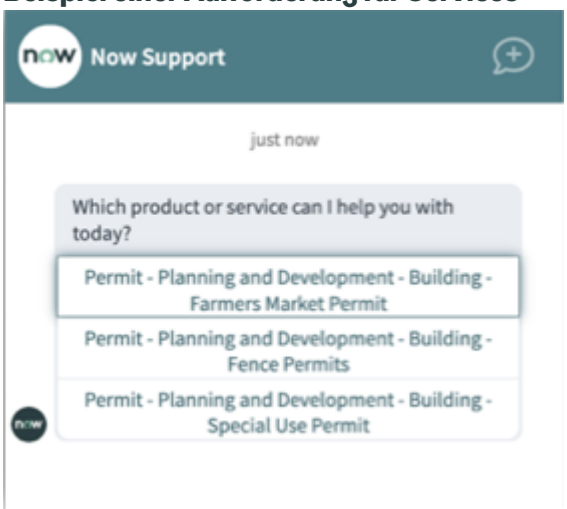
- Wenn Sie ein vorgefertigtes Thema oder einen Themenblock verwenden möchten, duplizieren und veröffentlichen Sie es.
- Fügen Sie dem ursprünglichen (aufrufenden) Thema die entsprechenden Kopien von Themenblöcken (z. B. Themenblöcke des öffentlichen Sektors) hinzu. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Themenblöcken zu einer Konversation finden Sie unter Einem aufrufenden Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzufügen

Hinweis:
Sie können beide Themenblöcke für den öffentlichen Sektor in einer Konversation verwenden.

Themenblock „Service für Beteiligten anfordern“.

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

Beispiel einer Aufforderung für Services

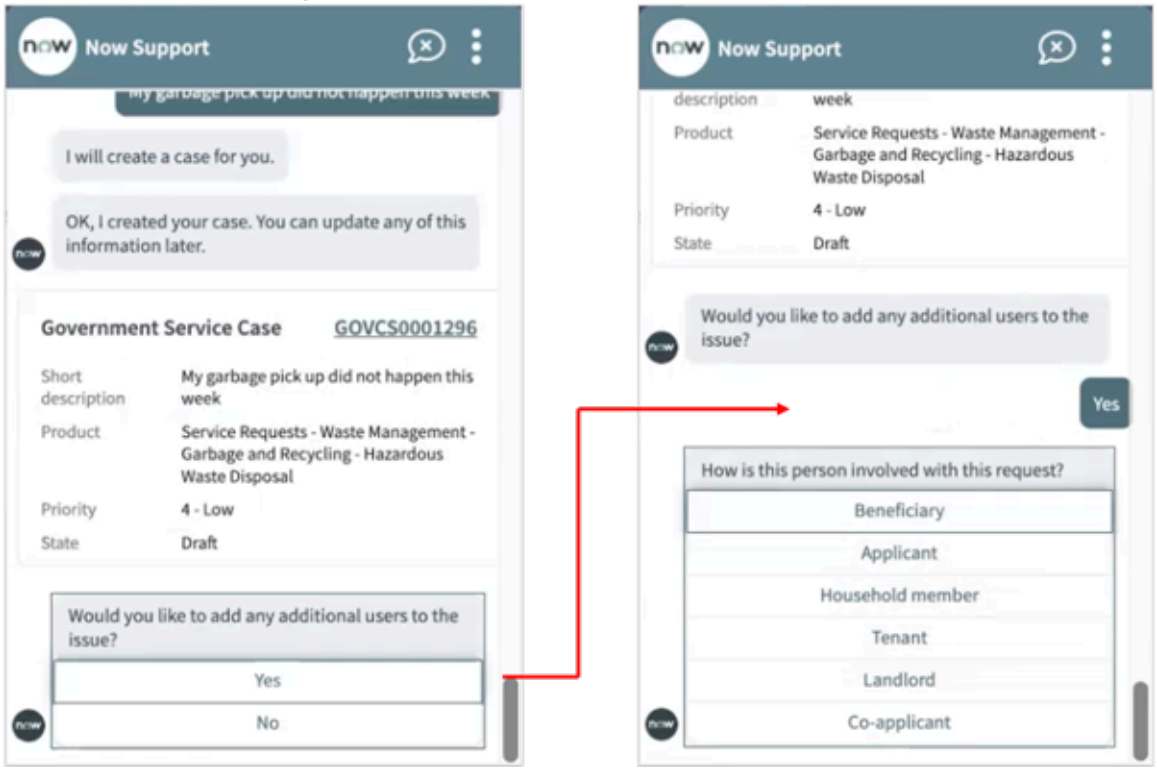


Themenblock „Zusätzliche Mitglieder des öffentlichen Sektors erstellen“.

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

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

Beispielaufforderungen zum Hinzufügen von Mitgliedern zu einem Behördendienstleistungsfall



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

Eingabeparameter für „Zusätzliche Mitglieder des öffentlichen Sektors“.

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

Mobile Agent -Experience für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Wenn Sie ein Behördenmitarbeiter sind, können Sie die App Mobile Agent auf Ihrem Mobilgerät verwenden, um Serviceanfragen, die keine Notfallsituation sind, in der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich zu erstellen, zu aktualisieren und zu überwachen. Sie können auch eine Übersicht über Ihre Falllast erhalten, einschließlich Ihrer neuen und aktiven Fälle.

Verwenden Sie Mobile Agent, um Ihre Falldetails zu überprüfen und Ihre Fallaufgaben abzuschließen. Mit der Rolle „Behördenservice-Mitarbeiter“ können Sie in der App die folgenden Aufgaben ausführen:

- Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über Ihre Falllast.
- Fügen Sie den Fällen Kommentare oder Arbeitsnotizen 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.

- Überprüfen Sie Ihre Falldetails, den Aktivitätenstrom und zugehörige Informationen, z. B. die Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), Fallaufgaben und zugehörigen Fälle.
- Bearbeiten Sie die Fallinformationen.
- Schließen Sie Fallaufgaben ab.

Im folgenden Video werden einige der Funktionen der App ServiceNow® Mobile Agent erläutert. Einführung in mobile ServiceNow-Apps.

Hinweis:
Zur Verwendung von Mobile Agentmüssen die erforderlichen Plugins von einem Administrator aktiviert werden. Wenn Sie Administrator sind, finden Sie unter Mobile Agent für Playbook für Serviceanfragenkonfigurieren Informationen zum Konfigurieren von Mobile Agent. Anweisungen zu den ersten Schritten mit der App, nachdem ein Administrator diese Einstellungen konfiguriert hat, finden Sie unter Get started with the Customer Service mobile application .

Mobile Agent Homepage

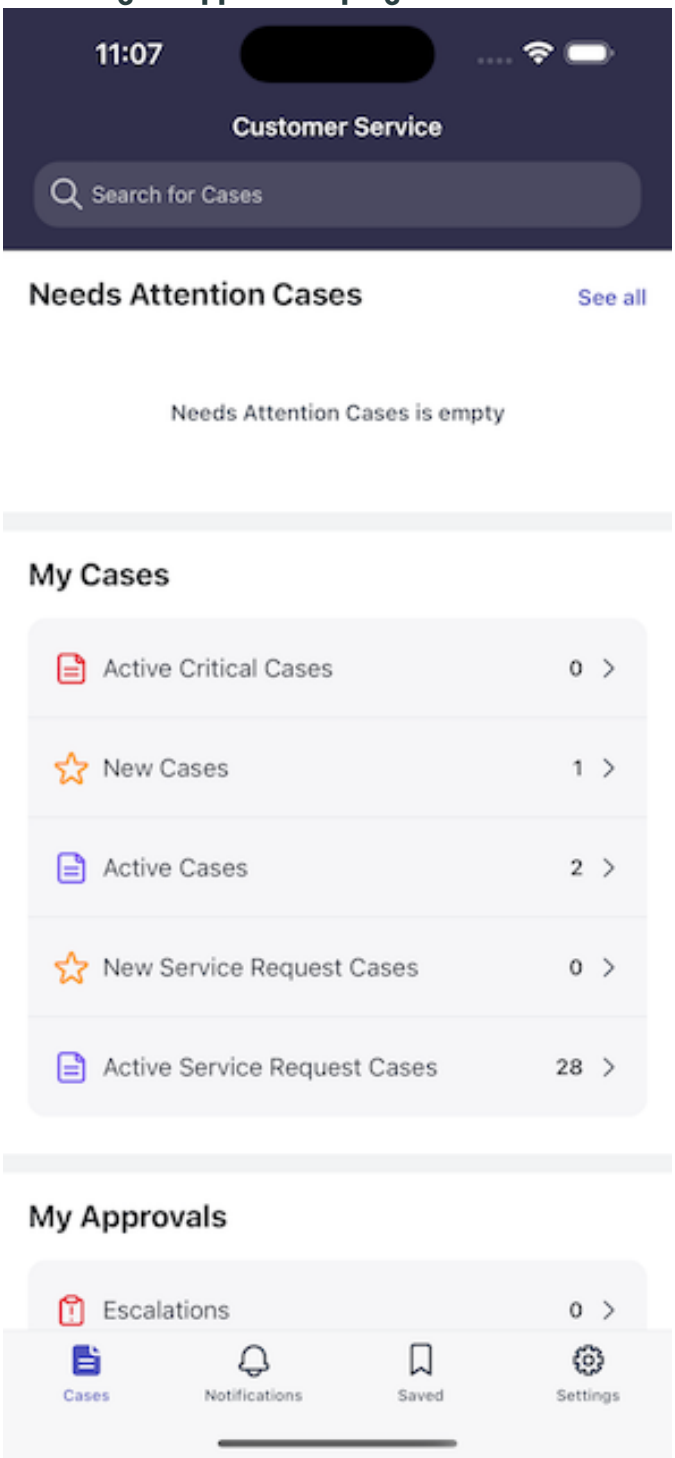
Wenn Sie Mobile Agent öffnen und sich anmelden, wird ein Applet-Startprogramm mit allen Applets angezeigt, die für dieses Startprogramm konfiguriert sind.

Das folgende Beispiel zeigt die Homepage von Mobile Agent, auf der eine Übersicht über Fälle angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

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

Mobile Agent Applet-Startprogramm für Service Desk-Mitarbeiter



Das Applet-Startprogramm enthält alle Applets, die Sie zum Behandeln oder Lösen von Serviceanfragefällen benötigen. Sie haben Zugriff auf die folgenden Applets:

Neue Serviceanfragefälle	Alle Serviceanfragefälle, die Ihnen im Status **Neu** zugewiesen sind.
Aktive Serviceanfragefälle	Alle Serviceanfragefälle, auf die Sie zugreifen können, die jedoch nicht gelöst oder abgebrochen wurden, einschließlich der Fälle im Status „ **Offen“**, „ **Auf Info warten“**und **„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.

Neue Informationsanforderungsfälle	Alle Serviceanfragefälle, die Ihnen im Status **Neu** zugewiesen sind.
Aktive Informationsanforderungsfälle	Alle Informationsanforderungsfälle, auf die Sie zugreifen können, die jedoch nicht gelöst oder abgebrochen wurden, einschließlich der Fälle im Status „ **Offen“**, **„Auf Info warten“**und **„Gelöst“**.

Um ein Applet zu starten, wählen Sie es in der App aus.

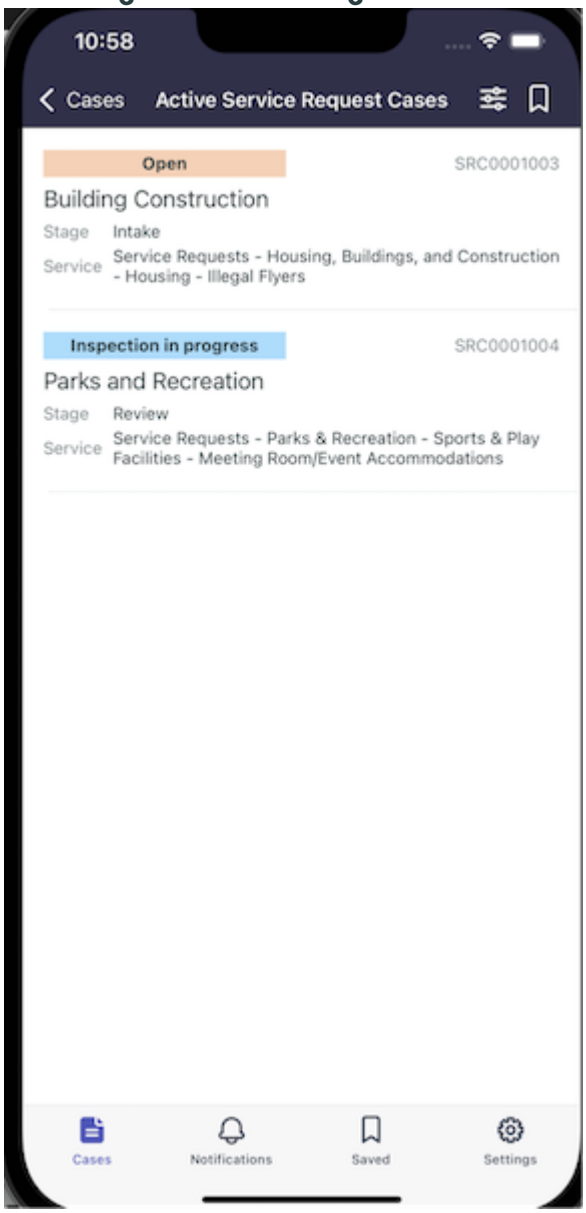
Applets und Karten

Jedes Applet im Applet-Startprogramm-Bildschirm zeigt die Datensätze an, die der Applet-Funktion entsprechen. Wenn Sie beispielsweise auf das Applet Active Service Requests tippen, wird eine Liste mit allen Datensätzen aktiver Serviceanfragefälle angezeigt.

Das folgende Beispiel zeigt eine Kartenansicht für eine Serviceanfrage mit einer Liste aller aktiven Datensätze für Serviceanfragefälle.

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

Mobile Agent Serviceanfrage-Fall-Kartenliste



Die Fälle in der Liste werden als Karten angezeigt, und der Status des Falls wird oben auf der Karte angezeigt. Weitere Informationen zu den Fallstatus finden Sie unter Lebenszyklus eines öffentlichen Servicefalls.

Wählen Sie eine Karte aus, um die Details des Falldatensatzes anzuzeigen. Beispielsweise können Sie die Fallaktivität, zugehörige Listen und ggf. Eskalationen anzeigen.

Sie können die Liste der Fälle mithilfe des Filtersymbols ( ) eingrenzen oder sortieren.

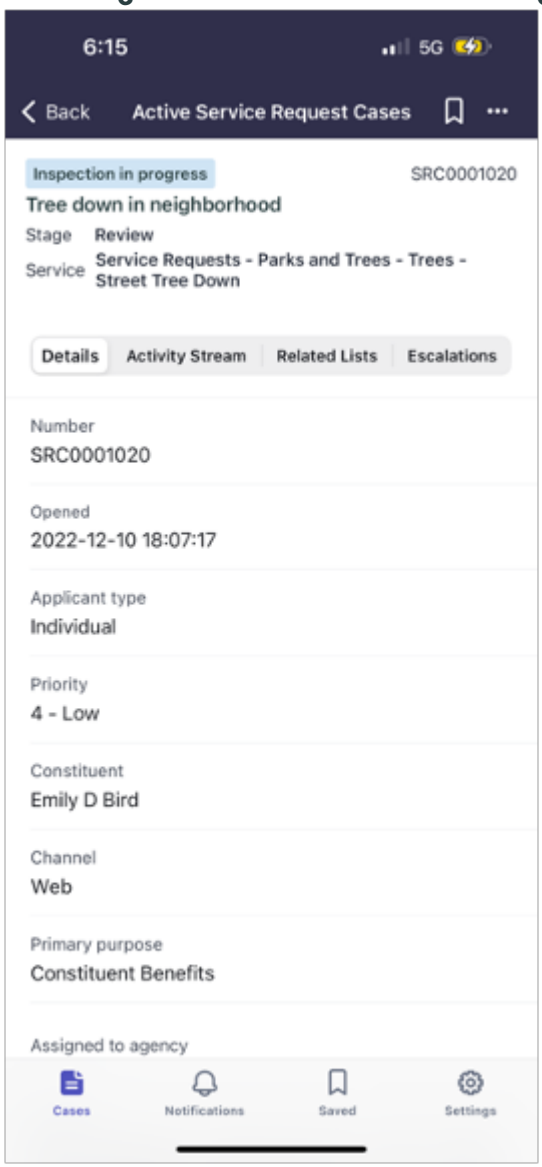
Fallkarten für Serviceanfragen in der App Mobile Agent

Die Fallkarten in der App Mobile Agent zeigen ähnliche Informationen an, wenn Sie einen Fall in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSManzeigen würden. Eine vollständige Liste der Felder für Serviceanfragefälle und ihre Beschreibungen finden Sie unter Service Anfrageformular Fallformular.

Das folgende Beispiel zeigt die Kartenansicht der Falldetails. In dieser Ansicht können Sie die Fallnummer, das Datum der Falleröffnung, den Antragstyp, die Priorität, den Beteiligten, den Kanal, den Hauptzweck und die dem Fall zugewiesene Behörde 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.

Mobile Agent Detailkarte für Serviceanfragefall

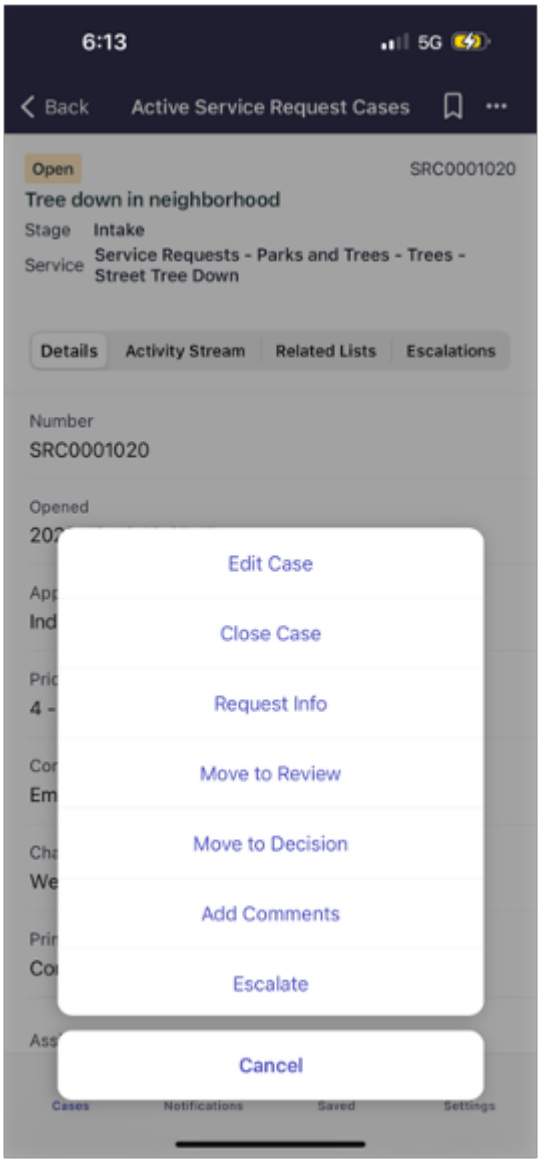


Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie in der App Mobile Agent von den Fallkarten aus verschiedene Aktionen für Serviceanfragefälle ausführen. In der Falldetailansicht können Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ (··· “) wählen, um eine Liste der Aktionen anzuzeigen, und die Schaltfläche „Zurück“ auswählen, um zur Datensatzliste zurückzukehren. Diese Aktionen umfassen:

- Der Fall wird bearbeitet.
- Der Fall wird geschlossen.
- Weitere Informationen vom Beteiligten oder Kontakt anfordern
- Der Fall wird in die Überprüfung verschoben.
- Der Fall wird direkt zu einer Entscheidung verschoben.
- Kommentare werden hinzugefügt.
- Der Fall wird eskaliert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 folgende Beispiel zeigt die Liste der Aktionen, die Sie für einen Serviceanfragefall ausführen können.



Weitere Informationen zu den Aufgaben für Mitarbeiter in der App Mobile Agent finden Sie unter Verwenden von Mobile Agent zum Ausführen von Aufgaben eines Service Desk-Mitarbeiters.

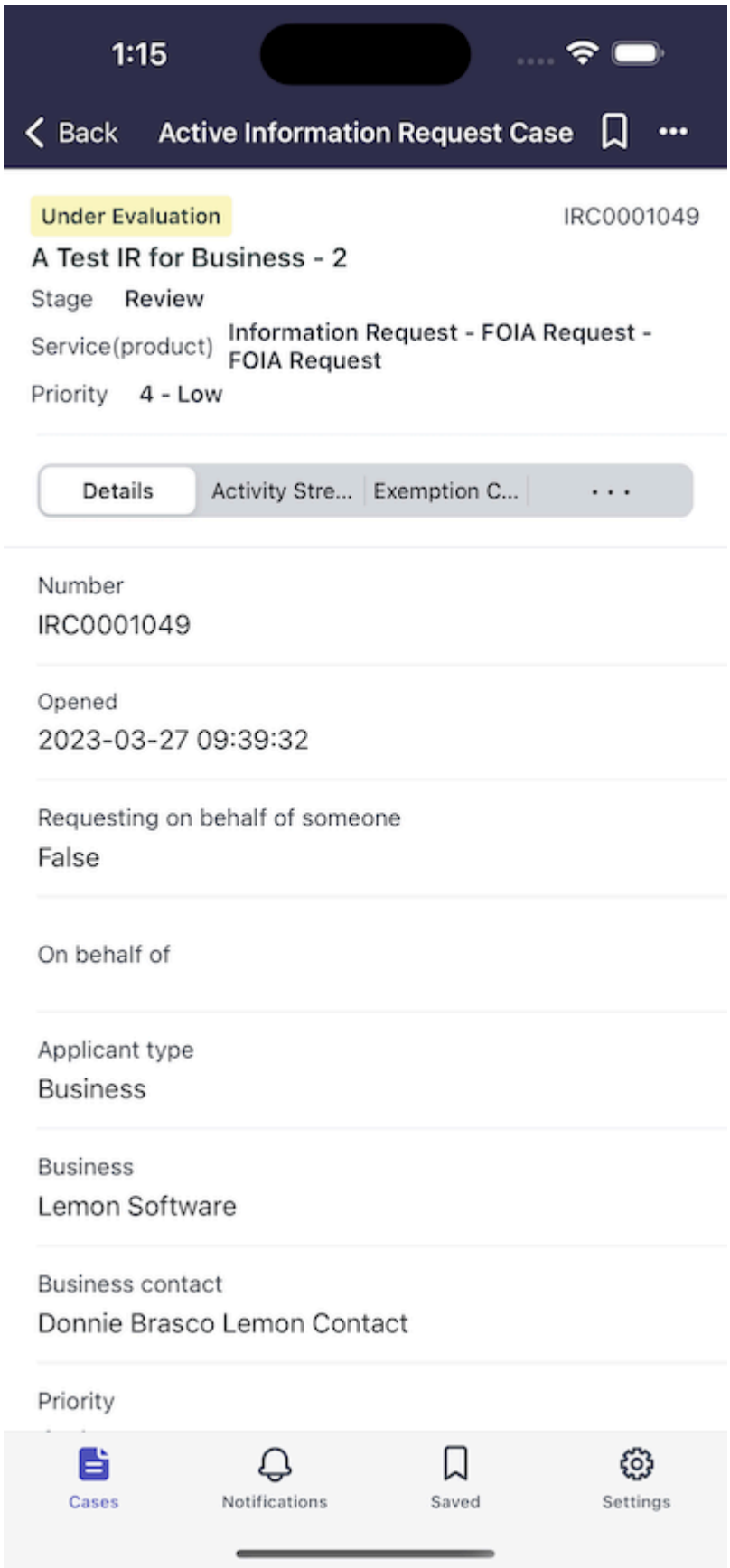
Informationsanforderungsfallkarten in Mobile Agent

Die Fallkarten in Mobile Agent zeigen ähnliche Informationen an, wenn Sie einen Fall in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSManzeigen würden. Eine vollständige Liste der Felder für Informationsanforderungsfälle und ihre Beschreibungen finden Sie unter Formular „Informationsanforderungsfall“..

Das folgende Beispiel zeigt die Kartenansicht der Falldetails. In dieser Ansicht können Sie die Fallnummer, das Datum der Falleröffnung, den Anwendungstyp, die Priorität, den Kontakt, den Kanal, den Hauptzweck und die dem Fall zugewiesene Behörde 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.

Mobile Agent Detailkarte für Informationsanforderungsfall



Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie in Mobile Agent innerhalb der Fallkarten verschiedene Aktionen für Informationsanforderungsfälle ausführen. In der Falldetailansicht

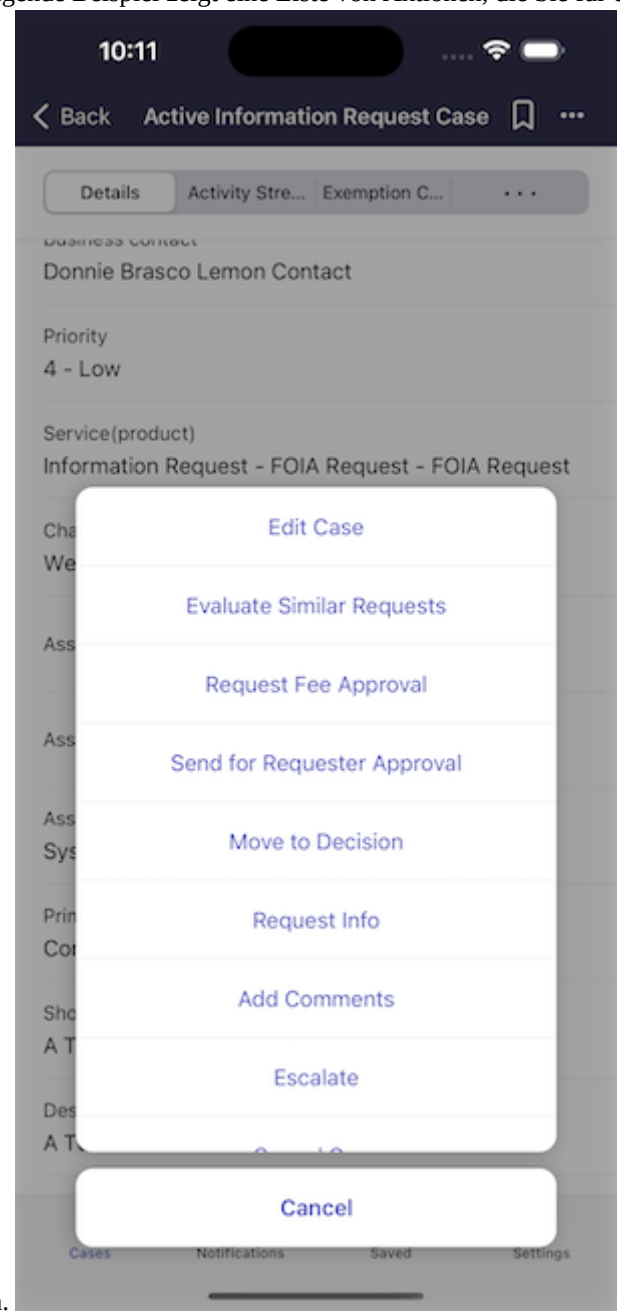
Automatische Übersetzung

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

können Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ (··· “) wählen, um eine Liste der Aktionen anzuzeigen, und die Schaltfläche „Zurück“ auswählen, um zur Datensatzliste zurückzukehren. Diese Aktionen umfassen:

- Der Fall wird bearbeitet.
- Der Fall wird geschlossen.
- Es werden weitere Informationen von der anfordernden Person angefordert.
- Gebührengenehmigungen werden angefordert.
- Auswertung ähnlicher Informationsanforderungen.
- Der Fall wird direkt zu einer Entscheidung verschoben.
- Kommentare werden hinzugefügt.
- Der Fall wird eskaliert.

Das folgende Beispiel zeigt eine Liste von Aktionen, die Sie für einen Informationsanforderungsfall ausführen können.



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

Weitere Informationen zu den Aufgaben für Mitarbeiter in Mobile Agentfinden Sie unter Verwenden von Mobile Agent zum Ausführen von Aufgaben eines Service Desk-Mitarbeiters.

Navigationsleiste

Die Navigationsleiste wird unten auf dem Bildschirm der mobilen App angezeigt. Diese Leiste enthält die folgenden Registerkarten:

Fälle 

Zeigt die Hauptfallseite an. Verwenden Sie dieses Applet-Startprogramm für den Zugriff auf die Fallverwaltungsfunktionen.

Gespeichert 

Zeigt die gespeicherten Fälle oder Falllisten an.

Einstellungen 

Verwaltet Einstellungen für die mobile Anwendung.

Zugehörige Listen im Mobile Agent

Sie können von den Falldetails aus auf die zugehörigen Listen zugreifen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Zugehörige Listen in der Mobile Agent-App

Zugehörige Liste	Beschreibung
Arbeitsaufträge	Liste der Arbeitsaufträge, die für diesen Fall erstellt wurden. Sie müssen das Plugin „Außendienst-Management“ (com.snc.work_management) installieren, um die Arbeitsaufträge anzuzeigen.
Fallaufgaben	Zeigt eine Liste von Fallaufgaben an. Sie können die folgenden Informationen für die Fallaufgaben in dieser Liste anzeigen: • Status • Zahl • Betreff • Zugewiesen an • Priorität
SLAs	Zeigt eine Liste der Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) für einen Fall an. Die folgenden Informationen für SLAs sind in dieser zugehörigen Liste enthalten: • Aufgabe • SLA-Stufe • SLA-Definition

Automatische Übersetzung

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

Zugehörige Listen in der Mobile Agent-App (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
	• Tatsächlich verstrichener Prozentsatz • Tatsächlich verstrichene Zeit
Blockierte Aufgaben	Liste der Sperraufgaben, die für diesen Fall erstellt wurden. Eine blockierende Aufgabe verhindert, dass Sie bei der Lösung eines Falls Fortschritte erzielen.
Zugehörige Parteien	Liste der zugehörigen Parteien, z. B. die Kontakte oder Beteiligten, die dem Fall hinzugefügt wurden.
Verwandte Fälle	Zeigt eine Liste der zugehörigen Fälle für einen Fall an. Sie können die folgenden Informationen für die zugehörigen Fälle anzeigen, die in dieser Liste enthalten sind: • Fallnummer • Status • Kurzbeschreibung • Kontakt Wählen Sie einen zugehörigen oder untergeordneten Fall aus, um die zusätzlichen Details im Fallformular anzuzeigen.
Angehängtes Wissen	Wissensartikel, die dem Fall als vorgeschlagene Lösung angehängt wurden.
Dokumente	Liste der angehängten Dokumente für den Fall.

Verwenden von Mobile Agent zum Ausführen von Aufgaben eines Service Desk-Mitarbeiters

Wenn Sie ein Servicemitarbeiter für Behörden sind, können Sie auf Ihrem Mobilgerät mit Mobile AgentIhre Fälle verwalten und Echtzeit-Updates erhalten.

Mit Mobile Agentkönnen Sie Routineaktionen und Genehmigungen jederzeit und überall von Ihrem Mobilgerät aus durchführen. In der folgenden Tabelle werden die Aufgaben beschrieben, die Sie mit ausführen können Mobile Agent

unabhängig davon, ob Sie einen Serviceanfragefall selektieren oder eine Informationsanforderung erfüllen.

Aufgaben eines Behördenmitarbeiters

Agent-Aufgabe	Schritte
Zeigen Sie einen Fall an	Zeigen Sie die Details eines Falls an, und bestimmen Sie, ob Sie Änderungen vornehmen oder Aktionen ausführen müssen.

Automatische Übersetzung

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

Aufgaben eines Behördenmitarbeiters (Fortsetzung)

Agent-Aufgabe	Schritte
	1. Wählen Sie in der unteren Navigationsleiste **Fälle**aus. 2. Wählen Sie **Neu,** um einen Fall zu erstellen, oder wählen Sie **Aktiv,** um eine Liste der aktiven Serviceanfragefälle anzuzeigen. 3. Wählen Sie einen Fall aus, um die zugehörigen Details anzuzeigen. 4. Ermitteln Sie, ob Sie Changes vornehmen oder andere Aktionen ausführen müssen. Wenn ja, führen Sie eine der Aufgaben in dieser Tabelle aus. Weitere Informationen zum Anzeigen eines Falls im Mobile Agentfinden Sie unter Verfolgen Sie Anfragen für Behördendienstleistungen mit der App ServiceNow Mobile Agent nach.
Fall bearbeiten	1. Öffnen Sie in der Liste „Serviceanfragen“ einen Fall. 2. Tippen Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie **Fall bearbeiten**aus. Einzelheiten zu den Fallfeldern finden Sie unter Service Anfrageformular Fallformular.
Kommentare zu einem Fall hinzufügen	1. Öffnen Sie in der Liste „Serviceanfragen“ einen Fall. 2. Tippen Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie **Kommentare hinzufügen**. 3. Fügen Sie in den Feldern**Arbeitsnotizen** oder **Zusätzliche Kommentare** Ihre Arbeitsnotizen oder Kommentare zum Fall hinzu. Kommentare können Sie auch über die zugehörige Liste des Aktivitätenstroms hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden des Aktivitätenstroms im Mobile 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.

Aufgaben eines Behördenmitarbeiters (Fortsetzung)

Agent-Aufgabe	Schritte
Lösung für einen Fall vorschlagen	1. Tippen Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie **Lösung vorschlagen**aus. 2. Fügen Sie in den Feldern **Lösungscode** und **Lösungsnotizen** den Code und die Notizen hinzu, die Sie als Lösung zum Lösen des Falls vorschlagen, und wählen Sie dann **Absenden aus**.
Weitere Informationen anfordern	1. Tippen Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie **Info anfordern**aus. 2. Fügen Sie im Feld **Zusätzliche Kommentare** weitere Kommentare zur Anforderung hinzu.
Fall eskalieren	1. Tippen Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie **Eskalieren**aus. 2. Füllen Sie im Dialogfeld **„Eskalationen** “ die Details der Eskalation aus.
Eskalationen anzeigen	1. Wählen Sie im Applet-Startprogramm das Applet **Eskalationen** aus. 2. Zeigen Sie eine Liste der Eskalationen für diesen Fall an, falls vorhanden.
Einen Fall schließen	1. Tippen Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie **Fall schließen aus**. 2. Geben Sie in den Feldern **Lösungscode** und **Lösungsnotizen** den Code und Ihre Notizen dazu ein, wie der Fall gelöst wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 eines Service Desk-Mitarbeiters zur Informationsanforderung

Agent-Aufgabe	Schritte
Zeigen Sie einen Fall an	Zeigen Sie die Details eines Falls an, und bestimmen Sie, ob Sie Änderungen vornehmen oder Aktionen ausführen müssen. **1.** Wählen Sie in der unteren Navigationsleiste **Fälle**aus. **2.** Wählen Sie **Neu,** um einen Fall zu erstellen, oder wählen Sie **Aktiv,** um eine Liste der aktiven Serviceanfragefälle anzuzeigen. **3.** Wählen Sie einen Fall aus, um die zugehörigen Details anzuzeigen. **4.** Ermitteln Sie, ob Sie Changes vornehmen oder andere Aktionen ausführen müssen. Wenn ja, führen Sie eine der Aufgaben in dieser Tabelle aus. Weitere Informationen zum Anzeigen eines Falls im Mobile Agentfinden Sie unter Verfolgen Sie Informationsanforderungen mit Mobile Agent.
Fall bearbeiten	**1.** Öffnen Sie in der Liste „Informationsanforderungen“ einen Fall. **2.** Tippen Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie **Fall bearbeiten**aus. Einzelheiten zu den Fallfeldern finden Sie unter Formular „Informationsanforderungsfall“..
Kommentare zu einem Fall hinzufügen	**1.** Öffnen Sie in der Liste „Informationsanforderungen“ einen Fall. **2.** Tippen Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie **Kommentare hinzufügen**. **3.** Fügen Sie in den Feldern**Arbeitsnotizen** oder **Zusätzliche Kommentare** Ihre Arbeitsnotizen oder Kommentare zum Fall hinzu. Kommentare können Sie auch über die zugehörige Liste des Aktivitätenstroms hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden des Aktivitätenstroms im Mobile 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.

Aufgaben eines Service Desk-Mitarbeiters zur Informationsanforderung (Fortsetzung)

Agent-Aufgabe	Schritte
Lösung für einen Fall vorschlagen	**1.** Tippen Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie **Lösung vorschlagen**aus. **2.** Fügen Sie in den Feldern **Lösungscode** und **Lösungsnotizen** den Code und die Notizen hinzu, die Sie als Lösung zum Lösen des Falls vorschlagen, und wählen Sie dann **Absenden aus**.
Weitere Informationen anfordern	**1.** Tippen Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie **Info anfordern**aus. **2.** Fügen Sie im Feld **Zusätzliche Kommentare** weitere Kommentare zur Anforderung hinzu.
Fall eskalieren	**1.** Tippen Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie **Eskalieren**aus. **2.** Füllen Sie im Dialogfeld **„Eskalationen** “ die Details der Eskalation aus.
Eskalationen anzeigen	**1.** Wählen Sie im Applet-Startprogramm das Applet **Eskalationen** aus. **2.** Zeigen Sie eine Liste der Eskalationen für diesen Fall an, falls vorhanden.
Ähnliche Anforderungen auswerten	**1.** Tippen Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie **Ähnliche Anforderungen auswerten**aus. **2.** Füllen Sie im Dialogfeld **„Eskalationen** “ die Details der Eskalation 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.

Aufgaben eines Service Desk-Mitarbeiters zur Informationsanforderung (Fortsetzung)

Agent-Aufgabe	Schritte
Zur Genehmigung durch anfordernde Person senden	**1.** Tippen Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie **Zur Genehmigung durch anfordernde Person senden aus**. **2.** Füllen Sie im Dialogfeld **„Zur Genehmigung durch anfordernde Person senden“** die Details der Eskalation aus.
Gebührengenehmigung anfordern	**1.** Tippen Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie **Gebührengenehmigung anfordern**aus. **2.** Füllen Sie im Dialogfeld **„Eskalationen** “ die Details der Eskalation aus.
Befreiungsprüfliste anzeigen	**1.** Wählen Sie im Applet-Startprogramm das Applet **Ausnahmeprüfliste** aus. **2.** Überprüfen Sie die Liste der Ausnahmen gemäß dem Freedom of Information Act (FOIA) oder dem Public Records Act, und wählen Sie gegebenenfalls eine oder mehrere Ausnahmen aus.
Einen Fall schließen	**1.** Tippen Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie **Fall schließen aus**. **2.** Geben Sie in den Feldern **Lösungscode** und **Lösungsnotizen** den Code und Ihre Notizen dazu ein, wie der Fall gelöst wurde.
Brechen Sie einen Fall ab	Tippen Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie **Fall abbrechen**aus.

Verwenden des Aktivitätenstroms im Mobile Agent

Wenn Sie ein Behördenmitarbeiter sind, können Sie über die Fallkarte in Mobile Agentauf den Aktivitätenstrom zugreifen. Sie können auch mit anfordernden Personen kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit an einem Datensatz machen, wodurch Sie Informationen effizienter weiterleiten und nachverfolgen können.

Mithilfe des Aktivitätenstroms

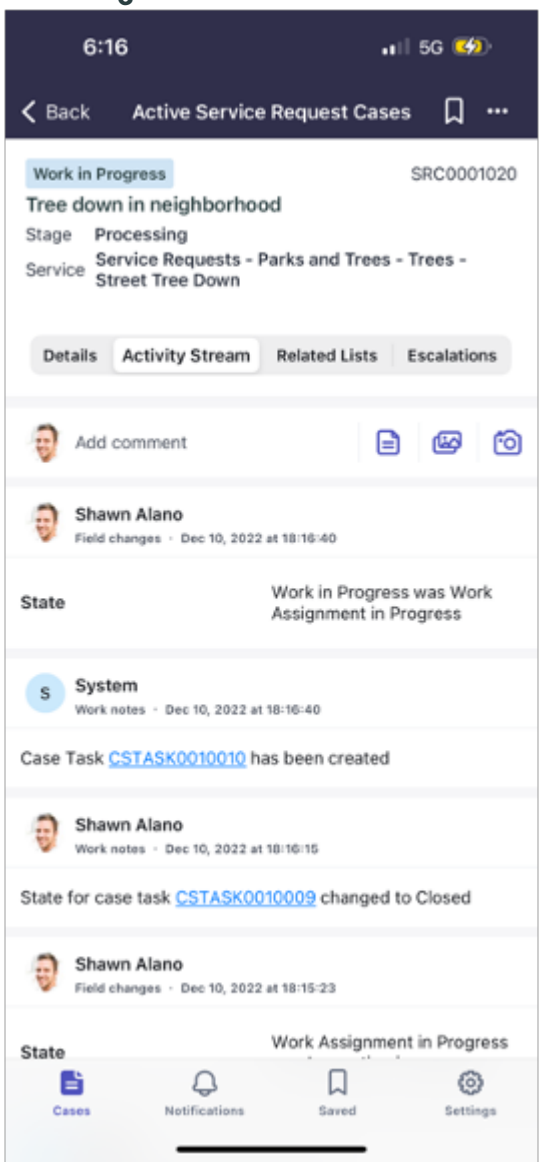
Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie den Aktivitätenstrom verwenden, um mit Beteiligten zu kommunizieren und die Informationen in einem Datensatz zu verfolgen.

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

Sie können auf den Aktivitätenstrom zugreifen, indem Sie die zugehörige Liste „Aktivitätenstrom“ auswählen.

Das folgende Beispiel zeigt die Aktivitätsinformationsansicht für einen Datensatz in Mobile Agent.

Mobile Agent Aktivitätenstrom



Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern im Aktivitätenstrom für Mobilgeräte

In der folgenden Tabelle sind die Aufgaben aufgeführt, die Sie im Aktivitätenstrom in Mobile Agentausführen können.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie Kommentare, Anhänge oder Fallaufgaben für den Fall an	Scrollen Sie durch den Abschnitt „Aktivitätenstrom“, um alle Kommentare, Anhänge und Fallaufgaben anzuzeigen, die dem Service- oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Informationsanforderungsfall zugeordnet sind.
Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzufügen	1. Wählen Sie **Kommentar hinzufügen**. 2. Fügen Sie im Abschnitt Verfassen dem Textfeld Informationen hinzu. 3. (Optional) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Kommentar oder die Arbeitsnotiz öffentlich sichtbar zu machen. 4. Wählen Sie **Beitrag**aus. Der Beitrag wird dem Abschnitt „Aktivität“ hinzugefügt. Interne Arbeitsnotizen sind privat und nur für andere Service Desk-Mitarbeiter sichtbar. Externe Kommentare sind für Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen sichtbar.
Fügen Sie Fotos oder Anhänge hinzu	• Wählen Sie das Dokumentsymbol ( ), um ein Dokument an den Fall anzuhängen. • Wählen Sie die Kamera Symbol zum Aufnehmen eines Fotos, das an den Fall angehängt werden soll. • Wählen Sie das Galeriesymbol ( ), um ein vorhandenes Foto an den Fall anzuhängen.

Verfolgen Sie Anfragen für Behördendienstleistungen mit der App ServiceNow Mobile Agent nach

Verfolgen Sie die Details aller Serviceanfragen, die Ihnen zugewiesen sind, indem Sie die App ServiceNow Mobile Agent verwenden, und zeigen Sie sie an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent oder sn_gsm.agency_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall in der Anwendung Mobile Agent auswählen, wird ein Formular mit den folgenden Abschnitten geöffnet:

- Falldetails, einschließlich Fallnummer, Priorität und Status.
- Ein Datensatz der Interaktion zwischen dem Anwender und dem Behördenmitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Aktion, die vom Benutzer ausgeführt werden muss, z. B. Akzeptieren oder Ablehnen einer Lösung.
- Alle angehängten Dateien.

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ServiceNow Mobile Agent.
2. Wählen Sie unter „ **Meine Fälle**“ eines der Applets in der folgenden Tabelleaus.

Applet-Liste für Serviceanfragen

Applets	Beschreibung
Neue Serviceanfragefälle	Alle Serviceanfragefälle, auf die der Service Desk-Mitarbeiter im Status **Neu** Zugriff hat.
Aktive Serviceanfragefälle	Alle Serviceanfragefälle, auf die der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff hat, die noch nicht gelöst oder abgebrochen wurden. Diese Fälle können im Status **„Offen“**, **„Warten auf Info“**oder **„Gelöst“** sein.

3. Wählen Sie den Serviceanfragefall aus, für den Sieund verwenden, um weitere Details anzuzeigen.
   Eine detaillierte Beschreibung der Felder für Serviceanfragen finden Sie unter Service Anfrageformular Fallformular.

Verfolgen Sie Informationsanforderungen mit Mobile Agent

Verfolgen Sie die Details aller Ihnen zugewiesenen Informationsanforderungen, indem Sie Mobile Agent auf Ihrem Mobilgerät verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent oder sn_gsm.agency_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie in der App Mobile Agent einen Fall auswählen, wird ein Formular mit den folgenden Abschnitten geöffnet:

- Falldetails, einschließlich Fallnummer, Priorität und Status.
- Ein Datensatz der Interaktion zwischen dem Anwender und dem Sachbearbeiter für den Fall der Informationsanforderung.
- Die Aktion, die vom Benutzer ausgeführt werden muss, z. B. Akzeptieren oder Ablehnen eines Fallergebnisses.
- Alle angehängten Dateien.

Prozedur

1. Öffnen Sie ServiceNow Mobile Agent.
2. Wählen Sie unter „My Cases“ **(Meine Fälle**) eines der Applets in der folgenden Tabelle aus.

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

Applet-Liste für Informationsanforderungen

Applets	Beschreibung
Neue Informationsanforderungsfälle	Alle Informationsanforderungsfälle, auf die der Service Desk-Mitarbeiter im Status **Neu** Zugriff hat.
Aktive Informationsanforderungsfälle	Alle Informationsanforderungsfälle, auf die der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff hat und die nicht gelöst oder abgebrochen werden. Diese Fälle können den Status **Offen**, **Warten auf Info**oder **Gelöst** haben.

3. Wählen Sie den Informationsanforderungsfall aus, für den Sie weitere Details anzeigen möchten. Eine detaillierte Beschreibung der Felder für Informationsanforderungsfälle finden Sie unter Formular „Informationsanforderungsfall“..

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) verwenden

Wenn Sie über die Rolle „Service Desk-Mitarbeiter“ verfügen, können Sie mit der Anwendung Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) die Falldetails zusammenfassen und die Falllösungshinweise generieren.

Fassen Sie die Falldetails zusammen, damit Sie den Fallkontext schneller verstehen. Diese Zusammenfassungen sind nützlich für lang laufende oder komplexe Fälle, die mehrere Konversationen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Beteiligten umfassen.

Generieren Sie die Falllösungshinweise, um Fälle schneller abschließen zu können. Wenn Sie bereit sind, einem Beteiligten eine Lösung vorzuschlagen oder eine Entscheidung zu seinem Antrag zu übermitteln, kann diese Funktion Lösungshinweise generieren und sie dem Fallformular hinzufügen. Die Lösungshinweise bieten auch anderen Service Desk-Mitarbeitern, die möglicherweise auf ähnliche Probleme oder Fälle stoßen, Kontext zur Falllösung.

Generieren Sie mit der Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ in der Anwendung Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) eine Zusammenfassung des Chatverlaufs von Virtual Agent und der Chatunterhaltung zwischen einem Servicemitarbeiter und einem Kunden.

Synthetic und fassen Sie Informationen aus mehreren KBs zusammen, um relevante Antworten in einem Konversationsformat mit dem Plugin „Now Assist AI Search for CSM Workspace“ zu liefern. Diese Kompetenz liefert umsetzbare KI-generierte oder KI-ausgewählte Antworten auf eine Suche in CSM Workspace und kann eine Liste möglicher Ergebnisse durch ein Singleturn-Konversationsergebnis ersetzen.

Kompetenzen

Die Anwendung Now Assist für DDöB enthält generative KI-Kompetenzen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter den Fallkontext verstehen und dadurch Beteiligten schneller Lösungen vorschlagen oder einen Antrag genehmigen können.

Fallzusammenfassung

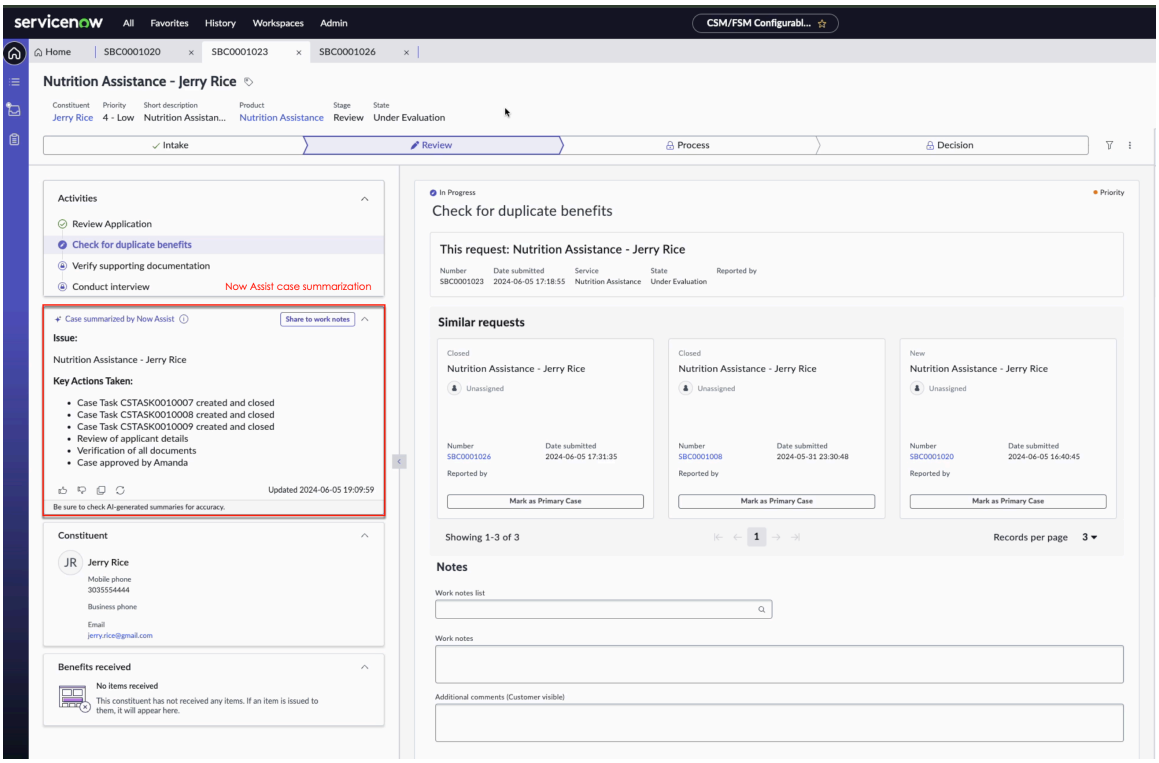
Stellt Service Desk-Mitarbeitern eine Zusammenfassung eines öffentlichen Servicefalls bereit, einschließlich des Problems und der ergriffenen Maßnahmen. Service Desk-Mitarbeiter können eine Zusammenfassung eines Falls generieren, um den Fallkontext zu verstehen, die Zusammenfassung mit den neuesten Aktualisierungen des Falls aktualisieren und die Zusammenfassung in den Arbeitsnotizen zum Fall 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.

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ generiert eine Fallzusammenfassung und zeigt sie oberhalb des Aktivitätenstroms an. Die Zusammenfassung enthält die Informationen, die der Service Desk-Mitarbeiter in die folgenden Falldatensatzfelder eingibt:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen
- E-Mail
- Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA)



Chat-Zusammenfassung

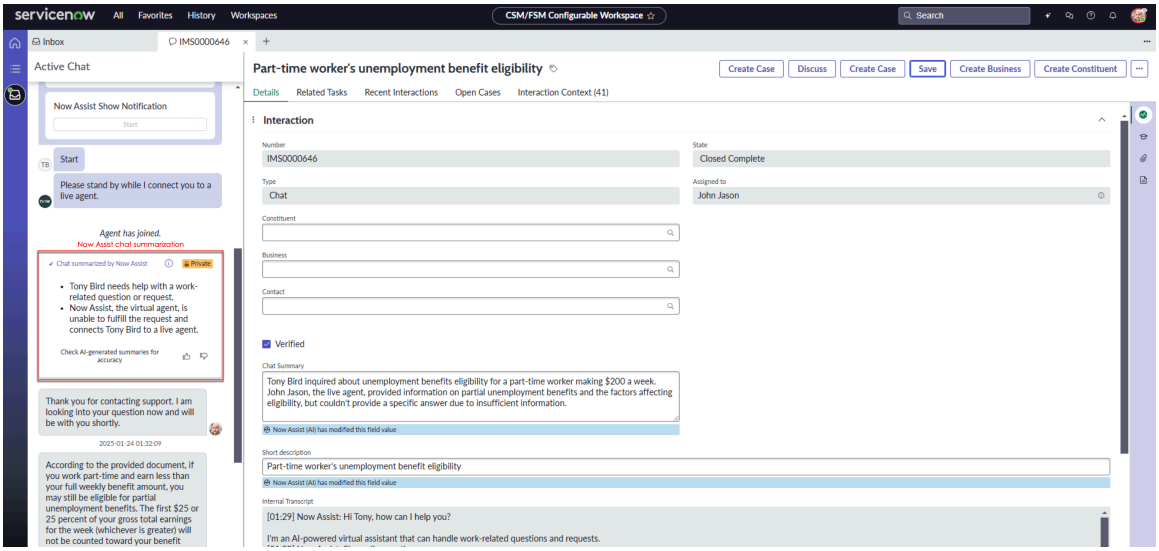
Stellt Service Desk-Mitarbeitern eine Zusammenfassung des Chatverlaufs Virtual Agent, des Servicemitarbeiter-Chatverlaufs und des Interaktionsverlaufs eines Kunden bereit. Service Desk-Mitarbeiter können die folgenden Zusammenfassungen anzeigen oder erstellen:

- Zusammenfassung des Chats vonVirtual Agent : Fasst die Konversation zusammen, wenn Virtual Agent einen Chat an einen Servicemitarbeiter übergibt , und zeigt die Zusammenfassung im Fenster „Aktiver Chat“ an. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Zusammenfassung der Aktionen anzeigen, die von einem Kunden ausgeführt wurden, bevor er mit einem Servicemitarbeiter in Kontakt tritt.
- Zusammenfassung der Übergabe von Servicemitarbeiter an Service Desk-Mitarbeiter: Fasst die Konversation zusammen, wenn ein Servicemitarbeiter einen Chat an einen anderen Servicemitarbeiter übergibt, und zeigt die Zusammenfassung im Fenster „Aktiver Chat“ an. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Zusammenfassung der Aktionen anzeigen, die von einem Kunden vor der Übergabe an einen anderen 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.

- Zusammenfassung von Schnellaktionen: Stellt eine Zusammenfassung bereit, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter im Fenster „Aktiver Chat“ die Schnellaktion `/summarize` 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.



Lösungshinweise generieren

Service Desk-Mitarbeiter können Lösungshinweise für einen Fall generieren, dem Beteiligten oder Antragsteller die Lösung vorschlagen und dem Falldatensatz Informationen hinzufügen.

Die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ zeigt ein Popup-Fenster an, in dem Service Desk-Mitarbeiter einen Lösungscode auswählen und den Text der Lösungshinweise überprüfen können, bevor sie einem Beteiligten eine Lösung vorschlagen oder eine Entscheidung an einen Antragsteller weiterleiten.

Hinweis:
Die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ erfordert mindestens 200 Wörter im Falldatensatz, um die Lösungshinweise zu generieren. Wenn die Lösungshinweise nicht generiert werden können, zeigt das System eine Meldung unter dem Feld **Lösungshinweise** an.

Zugehörige Informationen

Now Assist

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) installieren und konfigurieren

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) verwenden

Fassen Sie eine Chatunterhaltung mit zusammen Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Generieren Sie mit der Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)eine Zusammenfassung des Virtual Agent-Chatverlaufs und der Chatunterhaltung zwischen einem Servicemitarbeiter und einem Kunden.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Desk-Mitarbeiter können die von Now LLMunterstützte Chat-Zusammenfassung verwenden, um während des gesamten Lebenszyklus eines Chats ein kontextbezogenes Verständnis von Supportproblemen zu erhalten, selbst wenn es sich um Interaktionen mit Virtual Agents, Übertragungen an Servicemitarbeiter oder mehrere Übergaben zwischen Service Desk-Mitarbeitern handelt.

Wenn eine anfordernde Person in einer Virtual Agent-Konversation mit einem Servicemitarbeiter Kontakt aufnimmt, wird in Ihrem Posteingang eine Chatinteraktion angezeigt. Wenn Sie die Interaktion akzeptieren, wird eine Zusammenfassung der Virtual Agent-Konversation generiert. Sie können von der anfordernden Person weitere Detailinformationen anfordern, um das Problem zu beheben.

Sie können die Chatinteraktion auch zusammenfassen, wenn der Chat endet oder wenn vor oder nach dem Chat ein Incident erstellt wird, um ein Problem zu beheben. Die Zusammenfassung enthält alle Übergabepunkte, einschließlich der Virtual Agent-Konversation, und bietet Ihnen und den anderen Service Desk-Mitarbeitern, die möglicherweise darauf zugreifen möchten, einen Kontext der Interaktion.

Mit der Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Fassen Sie den -Chatverlauf Virtual Agent zusammen, und geben Sie eine Zusammenfassung der vom Kunden ausgeführten Aktionen, bevor der Kunde mit einem Servicemitarbeiter in Kontakt tritt.
- Fassen Sie den Servicemitarbeiter- und den Kundenchatverlauf zusammen, einschließlich der Aktionen des Kunden, bevor der Servicemitarbeiter den Anruf an einen anderen Servicemitarbeiter übergibt und der Kunde mit dem neuen Service Desk-Mitarbeiter in Kontakt tritt.
- Mit der Schnellaktion `/summarize` können Sie den Chat zu jedem Zeitpunkt der Konversation zusammenfassen.
- Fassen Sie den Chat zwischen einem Servicemitarbeiter und einem Kunden zusammen, wenn ein Chat an einen anderen Servicemitarbeiter übergeben wird oder wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Konversation abschließt und die Interaktion beendet.

Hinweis:
Im Bereich Now Assist können Sie auch bei Bedarf eine Chat-Zusammenfassung generieren. Weitere Informationen finden Sie unter .

Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ aktualisiert die Felder Kurzbeschreibung und Chat-Zusammenfassung im Interaktionsdatensatz, sobald der Chat beendet ist.

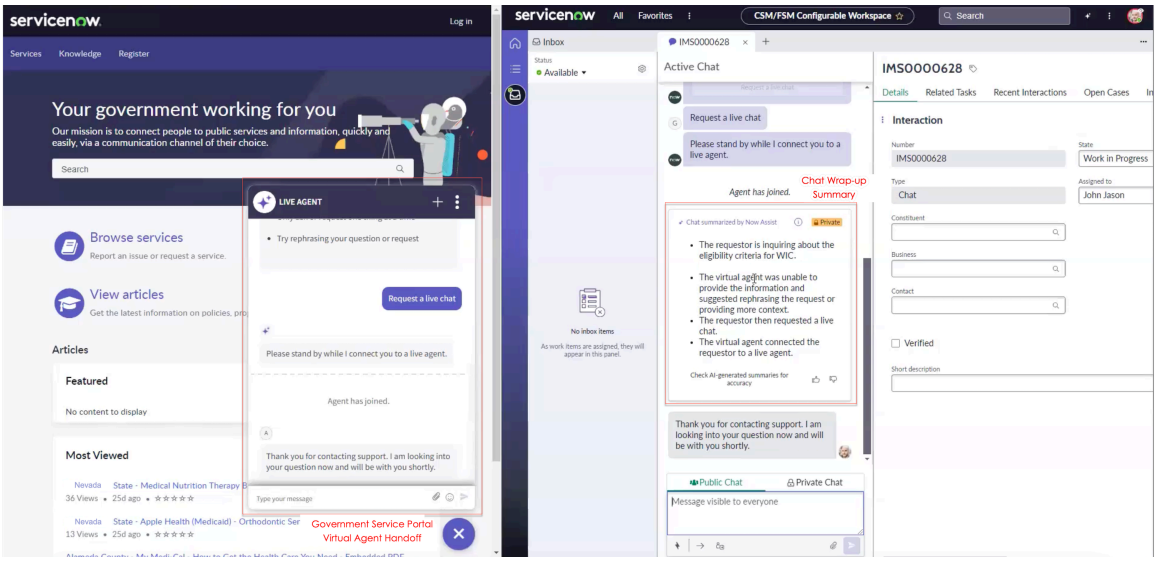
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM*.
2. Öffnen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMeinen Chat aus Ihrem Posteingang.
   Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ erstellt automatisch eine Inline-Zusammenfassung im Fenster „Aktiver Chat“. Diese Zusammenfassung enthält das Problem des Beteiligten, die Interaktion mit dem Virtual Agent und alle Aktionen, die der Beteiligte vor der Interaktion mit einem Servicemitarbeiter ausgeführt hat.
   Diese Zusammenfassung wird im Fenster „Aktiver Chat“ angezeigt und ist an dem Symbol Now Assist ( ) und der Bezeichnung der **KI-Chat-Zusammenfassung** erkennbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:** Geben Sie Feedback für die Chat-Zusammenfassung ab, indem Sie auf der Zusammenfassungskarte das Hilfreich-Symbol ( ) oder das Nicht-hilfreich-Symbol ( ) wählen. Dieses Feedback verbessert das generative KI-Modell und kann dazu beitragen, die zukünftigen 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 ein Antragsteller beispielsweise ein Leistungsprogramm beantragt, müssen Sie möglicherweise zusätzliche Informationen von den Informationen einholen, die er dem Virtual Agent bereitgestellt hat.
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 im Fenster „Aktiver Chat“ eine zusätzliche Inline-Zusammenfassung. Dies ist hilfreich, wenn Sie lange oder detaillierte Kundengespräche zusammenfassen möchten.
6. **Wahlweise:** Wenn die Übergabe von Servicemitarbeiter zu Servicemitarbeiter aktiviert ist, übertragen Sie einen Chat an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter, nachdem Sie einen eingehenden Chat mit den folgenden Schritten angenommen haben:

   a. Wählen Sie das Symbol für Übertragung an Service Desk-Mitarbeiter um die Interaktion an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter zu übertragen.

   b. Wählen Sie den Namen eines anderen Servicemitarbeiters aus.

   c. Der zweite Servicemitarbeiter wählt **Akzeptieren** aus, um dem Chat beizutreten.
   Eine weitere Chatzusammenfassung wird erstellt, wenn die Konversation von einem Servicemitarbeiter zu einem anderen wechselt.

7. Beenden Sie die Chatunterhaltung, indem Sie **Chat beenden** wählen.
   Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ aktualisiert die Felder **Kurzbeschreibung** und **Chat-Zusammenfassung** im Interaktionsdatensatz, sobald der Chat beendet ist.

Hinweis:
Wenn für die Interaktion keine Chat-Zusammenfassung verfügbar ist, wird das Feld **Chat-Zusammenfassung** nicht im Interaktionsdatensatz 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. Überprüfen Sie den Text in den Feldern **Kurzbeschreibung** und **Chat-Zusammenfassung** auf Richtigkeit, und nehmen Sie die erforderlichen Korrekturen vor.
9. Wählen Sie **Speichern**.

Fassen Sie einen Fall mithilfe von zusammen Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Generieren Sie mithilfe der Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Anwendung Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) eine Zusammenfassung aus den Feldern, die Sie im Falldatensatz ausgewählt haben, damit Sie den Fallkontext schnell verstehen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Desk-Mitarbeiter im öffentlichen Dienst können die von Now LLMunterstützte Fallzusammenfassung verwenden, um während des gesamten Lebenszyklus des Falls ein kontextbezogenes Verständnis der Probleme der Beteiligten zu erhalten. Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ generiert automatisch informative Zusammenfassungen, die wichtige Details aus Arbeitsnotizen, Kommentaren und anderen Falldaten zusammenfassen, was Service Desk-Mitarbeitern helfen kann, Fälle schneller zu lösen.

Die Komponente für die Fallzusammenfassung wird unter der Komponente „Aktivitätsauswahl“ in den Playbook-Seitenvorlagen angezeigt und ist standardmäßig reduziert. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter durch Auswahl von **Zusammenfassen**eine Fallzusammenfassung generiert, wird die Komponente erweitert, um die Zusammenfassungsinformationen anzuzeigen, einschließlich einer Beschreibung des Problems, der ergriffenen Maßnahmen und der nächsten Schritte. Wählen Sie für längere Zusammenfassungen **Mehr anzeigen** aus, und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Inhalt anzuzeigen.

Mit der Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Wählen Sie Zusammenfassen, um eine Zusammenfassung der Falldetails zu erstellen.
- Wählen Sie In Arbeitsnotizen freigeben, um den Zusammenfassungstext in den Aktivitätenstrom zu kopieren.
  - Überprüfen Sie den Zusammenfassungstext im Popup-Dialogfeld In Arbeitsnotizen freigeben, und ändern Sie den Text nach Bedarf.
  - Wählen Sie im Popup-Dialogfeld die Option In Arbeitsnotizen speichern aus, um den Text dem Aktivitätenstrom hinzuzufügen.
- Wählen Sie das Aktualisierungssymbol in der Komponentenfußzeile aus, um den Text zu aktualisieren und die aktuelle Zusammenfassung zu erhalten.

Nach dem Generieren einer Zusammenfassung haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Überprüfen Sie die Zusammenfassungsinformationen, und bearbeiten Sie sie bei Bedarf.
- Geben Sie Feedback zur generierten Zusammenfassung ab.
- Fügen Sie die Zusammenfassungsinformationen den Arbeitsnotizen zum Fall hinzu.
- Kopieren Sie die Zusammenfassungsinformationen in die Zwischenablage.

Hinweis:
Im Bereich Now Assist können Sie bei Bedarf auch eine Fallzusammenfassung generieren. 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.

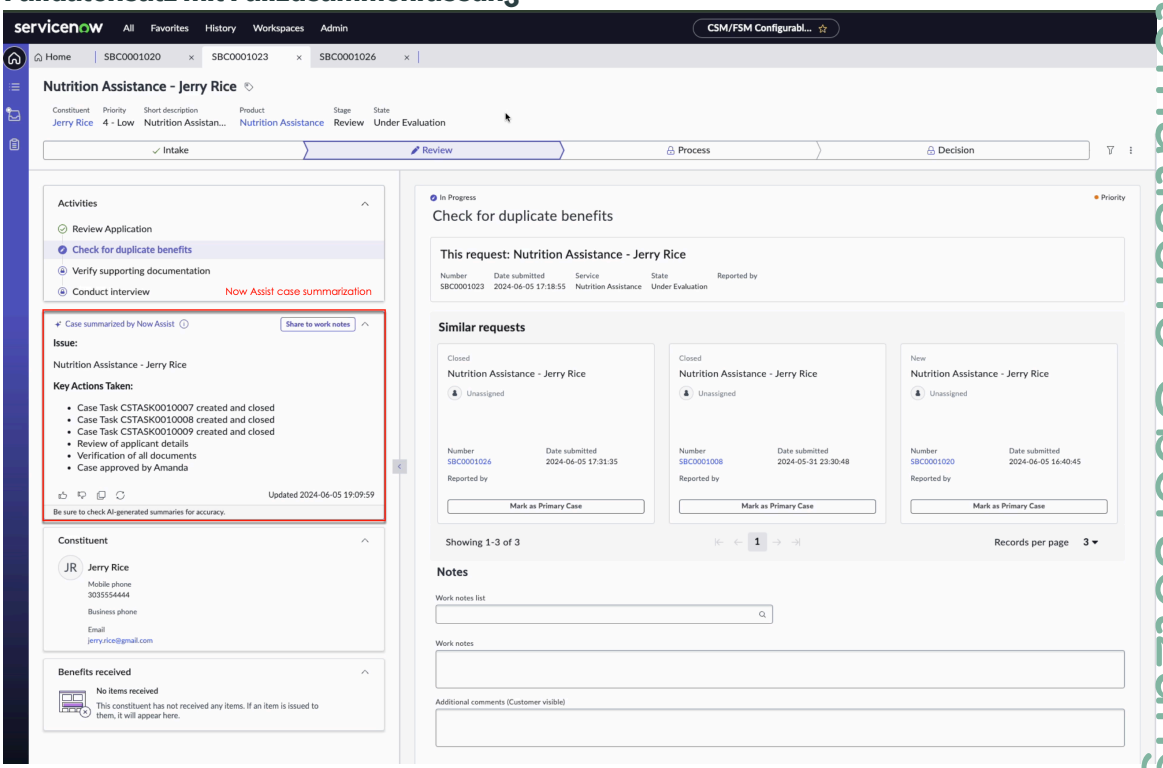
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Behördendienstleistungsfall, indem Sie zu Listen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMnavigieren.
2. Wählen Sie in der Komponente Fallzusammenfassung nach Now Assist **die Option Zusammenfassen aus**.

Hinweis:
Die Komponente „Fallzusammenfassung nach Now Assist“ wird über der Karte des Beteiligten angezeigt. Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann mehrere Sekunden dauern. Die Komponente ist standardmäßig reduziert und wird erweitert, um die Zusammenfassung anzuzeigen. Wählen Sie bei längeren Zusammenfassungen, die nicht in das Fenster passen, **Mehr anzeigen**, und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Rest des Inhalts anzuzeigen.

Falldatensatz mit Fallzusammenfassung



3. **Wahlweise:** Wenn die Zusammenfassung eines Falls fertig ist, können Sie sie den Arbeitsnotizen zum Fall hinzufügen, ihn aus- oder einklappen, Feedback geben, ihn kopieren oder Informationen dazu anzeigen.

Verwenden von KI-Suche in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Service Desk-Mitarbeiter können mit Singleturn-F&A nach Informationen suchen, indem sie die KI-Suche in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)verwenden.

Die Anwendung Now Assist in KI-Suche verwendet Now LLM Service, um umsetzbare Genius-Ergebnisantworten für F&A aus den Wissensartikeln zu extrahieren, die in den Suchen nach Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Centerund global zu finden sind. Mit dieser Anwendung kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Experience des Kunden verbessern, indem 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.

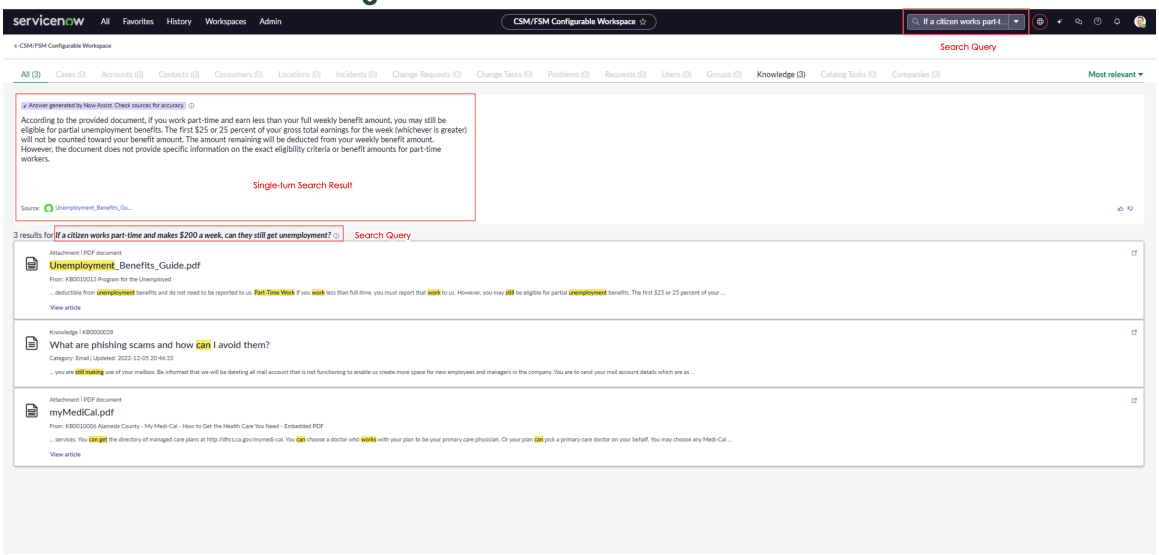
relevante Inhalte aus der Knowledge Base abruft und kurze Antworten generiert. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in AI Search .

Zusammenfassung der Gesetzgebung

Das Plugin Now Assist KI-Suche für CSM-Arbeitsbereich fasst Informationen aus mehreren Knowledge Bases zusammen, um relevante, umsetzbare KI-generierte oder KI-ausgewählte Antworten auf Suchabfragen in einem Konversationsformat bereitzustellen.

Service Desk-Mitarbeiter können die KI-Suche verwenden, um eine Frage direkt in der Suchleiste in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu stellen, die dann eine Antwort auf ihre Frage generiert, indem Inhalte aus einer oder mehreren Knowledge Bases analysiert und zusammengefasst werden. Dieses konversationsbasierte Singleturn-Suchergebnis ersetzt eine lange Liste möglicher Übereinstimmungen und kann dazu beitragen, die Genauigkeit und Relevanz der Antworten von Service Desk-Mitarbeitern zu verbessern, indem es Service Desk-Mitarbeitern ermöglicht, eine Zusammenfassung relevanter Inhalte zu überprüfen, bevor sie Kunden antworten.

Generative KI – F&A in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM



Suchkonfigurationen

Eine Suchanwendungskonfiguration gibt die Suchmaschine und die Einstellungen für die Suche in einer Now Platform -Anwendung an. Die Suchanwendungskonfiguration **für [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.**

Ein Administrator kann die Quelltabellen und Knowledge Bases definieren und anpassen, aus denen die Now Assist-KI-Suche Daten indiziert, indem er die Suchprofile in der Suchanwendungskonfiguration für Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)anpasst.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Suchanwendung finden Sie unter Search application configurations . Weitere Informationen zum Einrichten und Anpassen der KI-Suche für die Verwendung mit Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)finden Sie unter Aktivieren und Konfigurieren der KI-Suche mit Now Assist für DDöB.

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

Analytics- und Reporting-Lösungen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Platform Analytics-Lösungen enthalten vorgefertigte Platform Analytics Inhalte zur Verwendung mit anderen Now Platform -Produkten. Platform Analytics-Lösung stellt KPIs und Benchmarks bereit, um die für Bürger erbrachten Behördendienstleistungen zu messen.

Erforderliche Rollen

Die folgenden Rollen und Aufgaben sind dieser Lösung zugeordnet:

- Now Platform-Administrator (admin): Installieren und aktivieren Sie diese Analytics- und Reporting-Lösung und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen an den Systemeigenschaften vor.
- Platform Analytics Administrator (pa_admin): Überprüft die Indikatoren, Aufgliederungen, Widgets und Dashboards. Richtet die Datenerfassung ein und startet sie. Gibt die Dashboards für die entsprechenden Stakeholder frei.

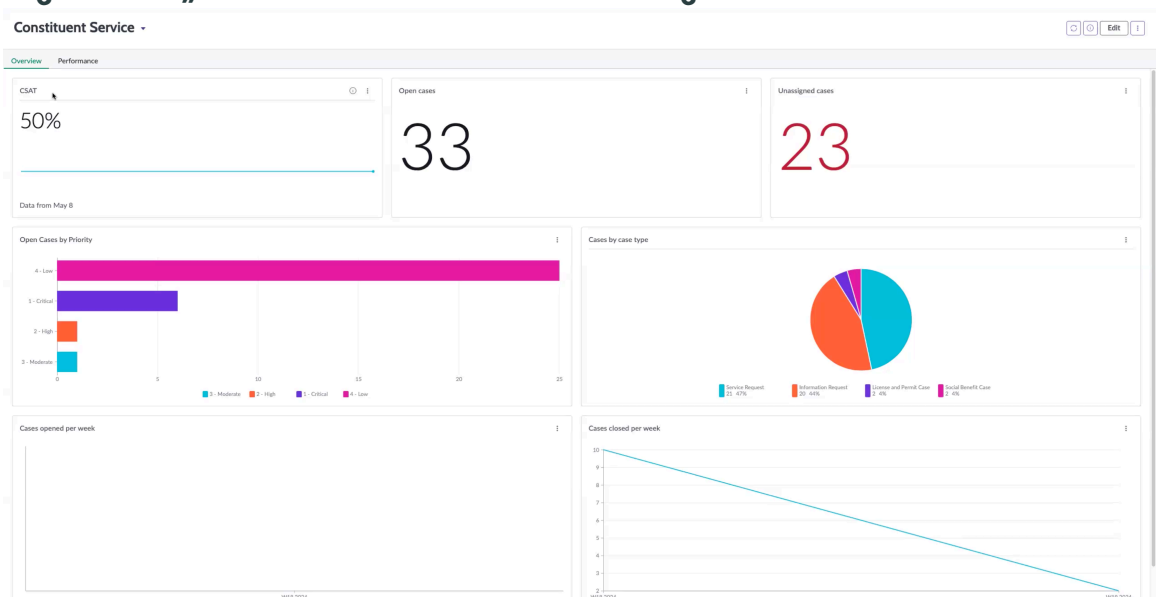
Zugehörige Informationen

Analytics- und Reporting-Lösungen

Dashboard„Beteiligter Service“.

Verwenden Sie dieses Dashboard, um den Zustand von Bürgerservices zu überwachen, Einblicke in die Effizienz der Bearbeitung von Behördenfällen zu erhalten und die Gesamtleistung der angebotenen Services zu bewerten.

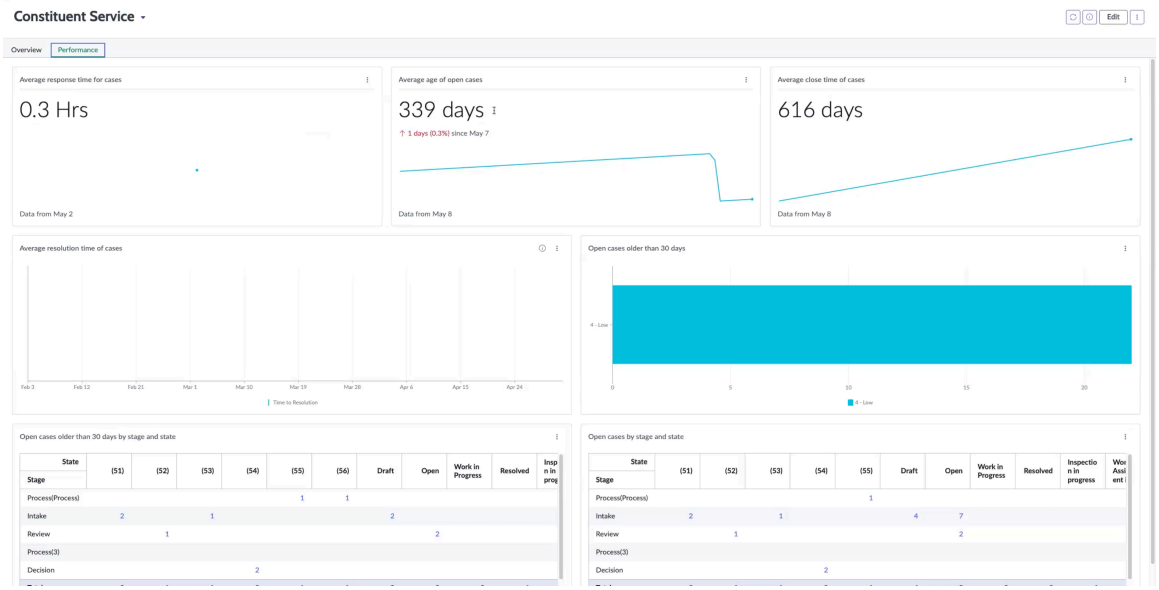
Registerkarte „Übersicht“ des Dashboards für Beteiligtenservices



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Leistung des Beteiligtenservice-Dashboards“.



Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_gsm.constituent_agent, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_gsm.constituent_admin, erforderlich zum Bearbeiten des Dashboards.

Greifen Sie auf das Dashboard „Beteiligter Service“ zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Platform Analytics** > **Bibliothek** > **Dashboards**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwendungsfälle des Dashboards „Beteiligte Services“.

Anwender	Dashboard-Verwendung
Administrator oder Service Desk-Mitarbeiter	Erstellt und überwacht Fälle von Beteiligten, um die Lösung von Fällen zu beschleunigen und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Führt Folgendes aus: • Verfolgt Fälle, die für einen bestimmten Zeitraum geöffnet waren. • Überwacht die Anzahl der Fälle für einen bestimmten Servicetyp. • Prüft die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für jeden Servicetyp. • Führt einen Drilldown in Detailinformationen zu Fällen für bestimmte Servicetypen durch.

Automatische Übersetzung

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

Anwendungsfälle des Dashboards „Beteiligte Services“. (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
Behördendienstleistungsmanager	Überwacht die Integrität von Behördendiensten. Verfolgt die Falllösung, um Verbesserungen der Servicebereitstellungsprozesse und der Leistung der Service Desk-Mitarbeiter voranzutreiben.

Indikatoren

Durchschnittliche Antwortzeit für Fälle

Durchschnittliche Stunden, die Service Desk-Mitarbeiter benötigen, um auf einen neuen Behördenfall zu reagieren. Diese Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: [[GSM-Summierte Dauer der ErstenAntwortzeit]] / [[GSM-Anzahl der beantworteten Fälle]]

GSM-Anzahl der offenen Fälle

Anzahl der täglich erstellten offenen Fälle.

GSM-CSAT

Kundenzufriedenheitspunktzahl basierend auf Umfrageergebnissen. Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: [[GSM_Anzahl der zufriedenen Kunden (CSAT)]]/[[GSM_Anzahl der CSAT-Umfrageteilnehmer]]*100.

GSM-Durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen

Durchschnittliche Anzahl von Tagen bis zum Schließen von Fällen. Diese Punktzahl wird mithilfe der folgenden Formel berechnet: [[GSM – Summierte Dauer der geschlossenen Fälle]]/ [[GSM – Anzahl der geschlossenen Fälle]]/24.

GSM-Durchschnittliches Alter der offenen Fälle

Durchschnittliche Anzahl der Tage, an denen Fälle geöffnet bleiben. Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: [[GSM – Summiertes Alter der offenen Fälle]] / [[GSM – Anzahl der offenen Fälle]] / 24.

Durchschnittliche Lösungszeit von Fällen

Durchschnittliche Anzahl der Tage bis zur Lösung von Fällen. Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: [[GSM_Summe der Dauer gelöster Fälle]]/[[GSM_Anzahl gelöster Fälle]]/24

GSM-Durchschnittliche Antwortzeit pro Fall

Durchschnittliche Dauer, die ein Service Desk-Mitarbeiter benötigt, um auf einen Fall zu antworten Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: [[GSM-Summierte Dauer der ErstenAntwortzeit]]/[[GSM-Anzahl der beantworteten Fälle]].

GSM_Anzahl der gelösten Fälle

Tägliche Anzahl der gelösten Behördenfälle. Das Ziel dieses Indikators besteht in der Maximierung der Anzahl.

GSM-Anzahl der geschlossenen Fälle

Tägliche Anzahl der geschlossenen Fälle.

GSM-Anzahl der beantworteten Fälle

Tägliche Anzahl der Fälle, auf die Service Desk-Mitarbeiter geantwortet haben.

Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

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

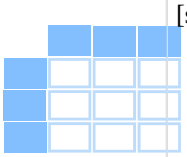
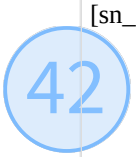
- GSM-Summierte Dauer der geschlossenen Fälle (Stunden)
- GSM-Summierte Dauer von ErsteAntwortzeit (Stunden)
- GSM-Summiertes Alter der offenen Fälle
- GSM-Summierte Dauer der gelösten Fälle (Stunden)

Aufgliederungen

- GSM-Account
- GSM-Alter
- GSM-ZugewiesenAn
- GSM-AssignmentGroup
- GSM-Kategorie
- GSM-Kanal
- GSM-Kontakt
- GSM-Priorität
- GSM-Produkt
- GSM-Status

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungen im Dashboard für Beteiligtenservices

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Offene Fälle, die älter als 30 Tage sind, nach Phase und Status	 Pivot	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_government_service_case]	Detaillierte Zusammenfassung der offenen Fälle, die älter als einen Monat sind, sortiert nach Phase und Status.
Offene Fälle	 Punktzahl	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_government_service_case]	Gesamtzahl der ungelösten Behördenfälle im System
Pro Woche geöffnete Fälle	 Linie	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_government_service_case]	Wöchentlicher Trend der neu geöffneten Behördenfälle.

Automatische Übersetzung

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

Datenvisualisierungen im Dashboard für Beteiligtenservices (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Offene Fälle, die älter als 30 Tage sind	Horizontale Leiste	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_government_service_case]	Verteilung der offenen Behördenfälle, die älter als 30 Tage sind.
Nicht zugewiesene Fälle	Punktzahl	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_government_service_case]	Gesamtzahl der Behördenfälle, die Service Desk-Mitarbeitern noch nicht zugewiesen wurden.
Fälle nach Falltyp	Kreisdiagramm	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_government_service_case]	Prozentsatz der Behördenfälle nach Falltyp.
Offene Fälle nach Phase und Status	Pivot	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_government_service_case]	Detaillierte Zusammenfassung offener Behördenfälle, sortiert nach Phase und Status.
Pro Woche geschlossene Fälle	Zeile	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_government_service_case]	Wöchentlicher Trend in Behördenfällen, die von Service Desk-Mitarbeitern geschlossen wurden.
Offene Fälle nach Priorität	Horizontale Leiste	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_government_service_case]	Verteilung nicht zugewiesener Behördenfälle nach Priorität.

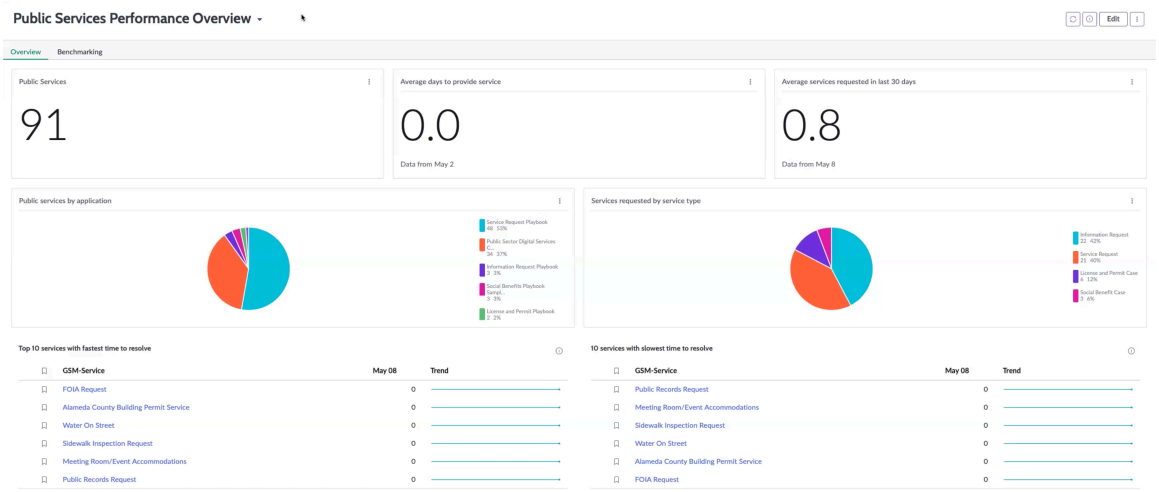
Automatische Übersetzung

Dashboard „Leistungsübersicht über öffentliche Services“.

Verwenden Sie das Dashboard „Leistungsübersicht für öffentliche Services“, um Leistungskennzahlen und Datenvisualisierungen zu öffentlichen Services zu bewerten, die Beteiligten, Unternehmen und Behörden angeboten und von ihnen angefordert werden.

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

Leistungsüberblick für öffentliche Services – Registerkarte „Übersicht“.



Leistungsübersicht für öffentliche Services – Registerkarte „Benchmarking“.



Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_gsm.service_offered_viewer, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_gsm.service_offered_admin, erforderlich zum Bearbeiten des Dashboards.

Greifen Sie auf das Dashboard „Leistungsübersicht über öffentliche Services“ zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Platform Analytics** > **Bibliothek** > **Dashboards** > **Leistungsüberblick für öffentliche Services**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Übersichts-Dashboard für öffentliche Services – Anwendungsfälle

Anwender	Dashboard-Verwendung
Administrator	Prüft Benchmarking-Informationen, um die öffentlichen Services nachzuverfolgen, die Beteiligten, Unternehmen und Behörden angeboten und von ihnen angefordert werden.
Behördenservice-Manager, Servicebetrachterund Besitzer	Überwacht die öffentlichen Services, die Beteiligten, Unternehmen und Behörden angeboten und von ihnen angefordert werden. Führt Folgendes aus: • Beobachtet kurz- und langfristige Trends und Muster bei der Servicebereitstellung. • Identifiziert Möglichkeiten zur Verbesserung der Falllösung, der Leistung der Service Desk-Mitarbeiter und der Service-Experience.

Indikatoren

GSM-Anzahl der Behördenfälle für angeforderte Services

Tägliche Anzahl der von Bürgern, Unternehmen und Behörden angeforderten Behördendienstleistungen.

GSM-Durchschnitt der Behördenfälle für angeforderte Services

Täglicher Durchschnitt der Behördenfälle für Services, die von Beteiligten, Unternehmen und Behörden angefordert werden. Der Durchschnitt wird mit der folgenden Formel berechnet: [[GSM-Regierungsfallanzahl für angeforderte Services]]/30.

GSM-Durchschnittliche Lösungsdauer von Behördenfällen

Durchschnittliche Anzahl von Tagen bis zur Lösung von Behördenfällen.

GSM-Durchschnittliche Anzahl der pro Woche bereitgestellten Services nach Servicetyp

Durchschnittliche Anzahl der pro Arbeit angeforderten Behördendienstleistungen nach Art der Dienstleistung. Die Anzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: [[GSM – Durchschnittliche Tage für die Bereitstellung von Services nach Servicetyp]]/7.

GSM-Durchschnittliche Lösungsdauer von Behördenfällen in den letzten 365 Tagen

Durchschnittliche Anzahl der Tage für die Lösung von Behördenfällen in den letzten 12 Monaten.

GSM-Durchschn. Anzahl der pro Woche angeforderten Services nach Servicetyp

Durchschnittliche Anzahl der wöchentlich angeforderten Behördendienstleistungen nach Servicetyp. Die Anzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: [[GSM – Anzahl der pro Woche angeforderten Services nach Servicetyp]]/7.

GSM-Anzahl der pro Woche angeforderten Services nach Servicetyp

Durchschnittliche Anzahl der pro Woche angeforderten Behördendienstleistungen nach Servicetyp Täglich gemessen.

GSM-Durchschnittliche Tage für die Bereitstellung von Services nach Servicetyp

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 pro Woche erbrachten Behördendienstleistungen nach Art der Dienstleistung. Täglich gemessen.

GSM-Behördendienstleistungen mit kürzester/längster Zeit bis zur Lösung

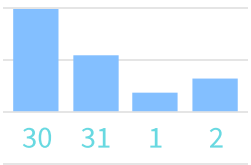
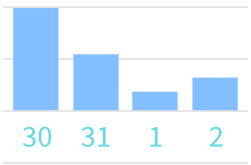
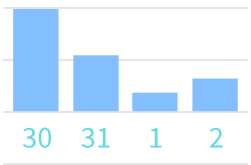
Behördendienstleistungen mit den kürzesten und langsamsten Lösungszeiten.

Aufgliederungen

- GSM-AssignmentGroup
- GSM-Behörde.ServiceAngeboten.Typ
- GSM-Produkt
- GSM-Status

Datenvisualisierungen

Dashboard „Leistungsübersicht für öffentliche Services“ – Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Top 10 der in den letzten 30 Tagen angeforderten Services		Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_government_service_case]	Die 10 am häufigsten angeforderten Services über einen Zeitraum von 30 Tagen (monatlich).
Top-10-Services mit den meisten offenen Fällen in den letzten 7 Tagen		Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_government_service_case]	Die 10 am häufigsten angeforderten Services über einen Zeitraum von sieben Tagen (wöchentlich).
Top 10 der in den letzten 6 Monaten angeforderten Services		Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_government_service_case]	Die 10 am häufigsten angeforderten Services über einen Zeitraum von 6 Monaten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Leistungsübersicht für öffentliche Services“ – Datenvisualisierungen (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Nach Servicetyp angeforderte Services	 Kreisdiagramm	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_government_service_case]	Verteilung (Prozentsatz) der von Beteiligten, Unternehmen und Behörden angeforderten Behördendienstleistungen.
Öffentliche Services		Servicedefinition [sn_case_type_selection]	Gesamtzahl aller im System verfügbaren Behördendienstleistungen
Öffentliche Services nach Anwendung	 Kreisdiagramm	Servicedefinition [sn_case_type_selection]	Verteilung (Prozentsatz) der im System verfügbaren Behördendienstleistungen.

Automatische Übersetzung

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Referenzinformationen	Links zu Themen
Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Listen und Formulare	• Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Fallformulare • Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Profilformulare
Mit den -Anwendungen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installierte Komponenten	• Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installierte Komponenten • Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installierte 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.

Referenzinformationen	Links zu Themen
	• Personabasierte Rollen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich • [store-future: BEGIN review]Mit installierte Demodaten Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich[End] • [store-future: BEGIN review]Mit installierte Plugins Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich[End] • Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installierte Eigenschaften
Datenmodell und Katalogthemen	• Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich-Datenmodell • Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Kernrollenbeziehungen • Servicekatalogliste des Portals für Behördendienstleistungen

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich-Datenmodell

Erfahren Sie mehr über die Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, indem Sie sich das Datenmodell und die Rollenbeziehungsdiagramme ansehen. Diese Diagramme zeigen die Beziehungen zwischen den Tabellen und Rollen in der Anwendung und vermitteln einen Überblick über die Funktionsweise der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich-Datenmodell

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen untereinander innerhalb der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

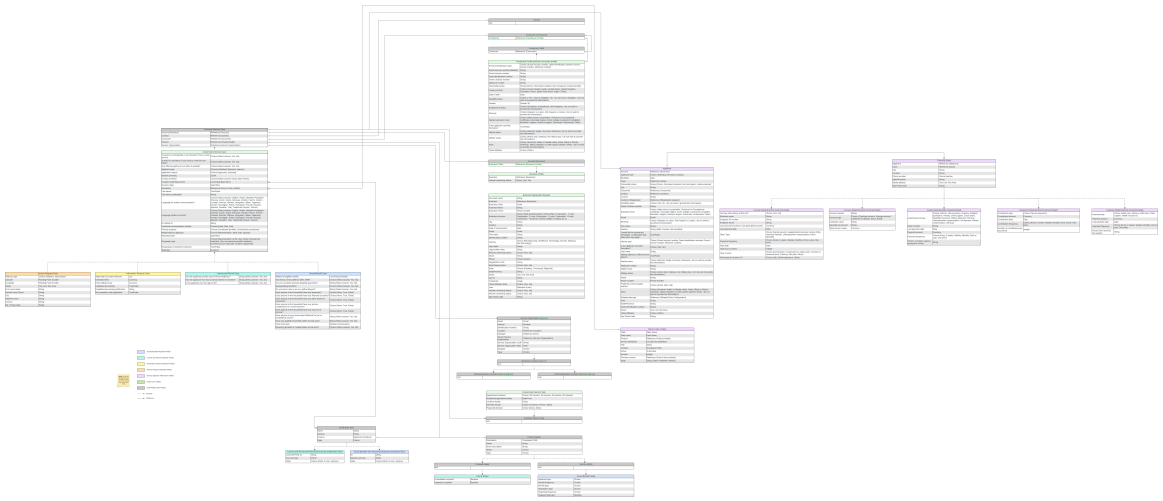
Die Flexibilität der Plattform Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich bietet Ihnen ein Datenmodell, das Sie erweitern und entsprechend Ihren Anforderungen nutzen können.

Verwenden Sie das erweiterte Datenmodell für die Installationsbasis, um autorisierten Benutzern zusätzliche Rollen für den Zugriff auf (Lesen oder Aktualisieren) von Fällen, Behördenstandortelementen und allen Installationsbasiselementen bereitzustellen.

Hinweis:
In Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich v8.0 wurden die Tabellen Angebotene Services und Erhaltene Services in die Servicedefinitionstabelle migriert. Kategoriebezogene Felder in Behördendienstleistungsformularen werden ebenfalls entfernt, und die Quelltabelle des Dashboards „Leistungsübersicht der angebotenen Services“ wurde neu übergeordnet. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Servicedefinition für Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Automatische Übersetzung

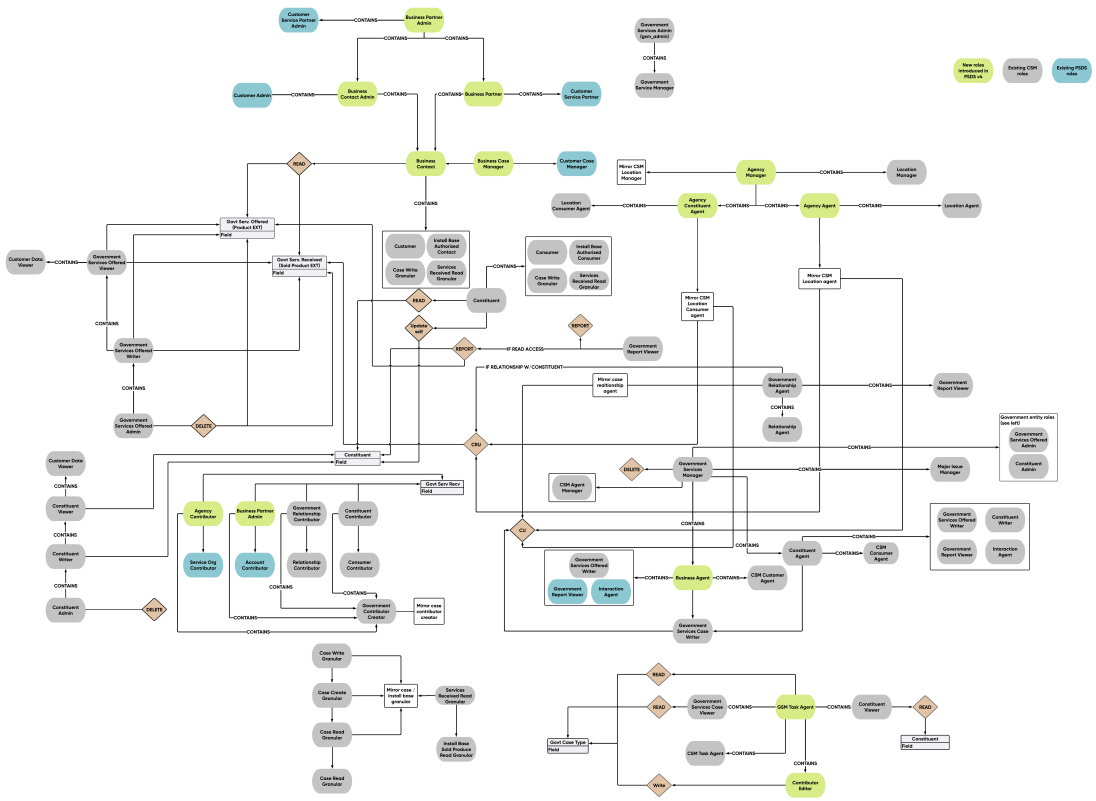
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Kernrollenbeziehungen

Das folgende Diagramm zeigt die Kernrollenbeziehungen innerhalb der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich. Verwenden Sie dieses Diagramm, um zu verstehen, wie jede Rolle mit den anderen Rollen in der Anwendung zusammenhängt.

Kernrollenbeziehungen



Automatische Übersetzung

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

Servicekatalogliste des Portals für Behördendienstleistungen

Die folgenden Services sind öffentliche Servicekatalogelemente des Basissystems, die im Portal für Behördendienstleistungen angeboten werden.

Diese Services werden für registrierte Benutzer automatisch angezeigt. Wenn ein Benutzer eines dieser Katalogelemente verwendet, um eine Anforderung zu übermitteln, wird der Fall automatisch bestimmten vordefinierten Anforderungen zugeordnet. .

Informationen zum Einrichten und Anpassen der von Ihrer Behörde angebotenen (und in Ihrem Servicekatalog für Behörden-Serviceportal angezeigten) öffentlichen Services finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Service für einen Beteiligten, ein Unternehmen oder eine Behörde.

Ein Benutzer kann zum Servicekatalog wechseln und einen Fall mithilfe der in der folgenden Tabelle aufgeführten Kategorien und Unterkategorien erstellen.

Katalogelemente für öffentliche Serviceanfrage

Serviceanfrage-Katalogelemente

Kategorie	Unterkategorie		Beschreibung
Tier	N/V	Aggressives Tier	Wirklich aggressive Tiere im Gegensatz zu Tieren melden, die nur bellen oder herumlaufen
		Missbrauchtes und vernachlässigtes Tier	Ein verletztes, misshandeltes, vernachlässigtes oder anderweitig in Gefahr befindliches Haustier melden.
		Verletztes Tier	Verletzte oder kranke Tiere ohne Besitzer auf öffentlichen Wegen, an öffentlichen Orten, im Stadtpark, an einem Mast, an Stromkabeln oder auf Bahngleisen melden.
		Abholung von Wildtieren, Streunern oder toten Tieren	Totes Wildtier oder Streuner auf öffentlichen Straßen melden und dessen Entfernung beantragen
Wohnen, Gebäude und Konstruktion	Gehäuse	Verlassenes Fahrzeug (Privateigentum)	Verlassene Fahrzeuge auf privaten bewohnten Grundstücken, privaten unbebauten Grundstücken und öffentlichen unbebauten Parzellen/ Grundstücken melden.
		Inspektion der Unterbringung, Tier	Probleme in Wohngebieten mit Tieren wie Tierkot, zu viele Tiere und/oder exotische

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

Serviceanfrage-Katalogelemente (Fortsetzung)

Kategorie	Unterkategorie		Beschreibung
			Tiere auf bewohntem Privatgrundstücken melden.
		Wohnungsinspektion, Brandschutz	Beschädigte oder fehlende geeignete Brandschutzausrüstung (z. B. Feuerlöscher, Feuerleiter, Rauchmelder) in Mietwohnungen melden
		Wohnungsinspektion, Leerstehende Wohnimmobilien	Wohnimmobilie melden, die für den gelegentlichen Zutritt durch die Öffentlichkeit geöffnet wurde und eine Gefahr für die Gemeinschaft darstellt.
		Illegale Flyer	Illegale Flyer melden, die auf privatem Eigentum verteilt wurden.
Müll, Recycling und Graffiti	Müll	Austausch von beschädigten Mülleimern	Senden Sie eine Anforderung zum Austausch eines beschädigten Müllcontainers
		Problem mit öffentlichem Mülleimer	Überlaufende öffentliche Mülleimer für die Leerung melden
		Illegale Müllentsorgung	Große Mengen an Müllsäcken oder mehr, Sperrgut oder Baumaterialien, die über Nacht aufgetaucht sind, melden, oder melden, wenn Sie Zeuge des Abladens von Müll aus einem Fahrzeug geworden sind
		Fehlende Abholung von Hausmüll	Fehlende Abholung von Müll in Wohngebieten melden
	Recycling	Verpasstes Recycling	Verpasste Abholung von Recyclingmaterial in Wohngebieten melden
	Grafitti	Graffiti-Entfernung	Graffiti auf privatem oder öffentlichem Eigentum 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.

Serviceanfrage-Katalogelemente (Fortsetzung)

Kategorie	Unterkategorie		Beschreibung
Parks und Bäume	Parks	Mülleimer in Parks	Anfrage zum Entfernen von überlaufenden Mülleimern und Müll in der Nähe von Mülleimern aus Parks und Freizeiteinrichtungen
		Parkwartung	Anfrage zur Wartung in einem öffentlichen Park oder in einer Parkstruktur (z. B. Pavillon oder Gartenlaube) an. Typische Anforderungen zur Parkwartung umfassen Müll auf dem Gelände, Ersatz in Bezug auf Basketballplätze, Reparaturen von Tennis-/Basketballplätzen, Bänken, Mauern, Wasserquellen und anderen Wasseraustritten im Außenbereich.
	Bäume	Baum an der Straße umgestürzt	Einen losen oder umgestürzten Ast von einem Baum in einer Stadtstraße melden, der eine Gefahr für den öffentlichen Nahverkehr oder die öffentliche Sicherheit darstellt
		Überprüfung von Bäumen an der Straße	Überprüfung eines Baums an der Straße in der Stadt anfordern, der möglicherweise entfernt oder geschnitten werden muss.
		Baumpflanzanfrage	Anfragen über das Pflanzen eines Baums auf der Parkanlage der Stadt vor Ihrem Haus.
		Anfrage zur Baumentfernung	Anfrage zum Entfernen eines toten oder kranken Baums auf öffentlichen Wegen
Öffentliche Sicherheit	N/V	Beschwerde zu Gerätelärm	Übermäßige Geräusche von Klimaanlagen, Kompressoren, Generatoren oder anderen industriellen oder

Automatische Übersetzung

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

Serviceanfrage-Katalogelemente (Fortsetzung)

Kategorie	Unterkategorie		Beschreibung
			gewerblichen Geräten melden.
		Verschmutzungen oder Ablagerungen in natürlichen Wasserwegen	Verschmutzungen in Flüssen, Seen, Kanälen oder Abwasserkanälen melden.
		Probleme mit der Wasserversorgung	Probleme mit der Wasserversorgung oder fehlendes Wasser in Unterkunft melden
Straßen und Gehwege	Straßen	Straßenreinigungsanfrage	Anfrage zur Reinigung von Bordstein zu Bordstein, um den Schmutz mit einer Straßenkehrmaschine von der Straße zu fegen
		Wasser auf der Straße	Wasser melden, das aufgrund von defekten Hydranten, Abflüssen usw. auf der Straße zurückbleibt
		Hindernisse in der Vorfahrt entfernen	Elemente wie konkrete Pfähle, Hölzer, Werkzeuge, Autoteile usw. melden, die die Vorfahrt behindern
		Schlaglöcher	Schlagloch melden (Oberflächenschaden an einer Straße oder eine Vertiefung/Aushöhlung in einer Straßenoberfläche, die durch Abnutzung oder Absenkung verursacht wurde.)
	Bürgersteige	Anfrage zur Überprüfung von Gehwegen	Den Zustand von Gehwegen oder Probleme mit der Barrierefreiheit melden
Verkehr und Parken	Parkplatz	Defekte Parkuhr	Defekte Parkuhr melden
		Parkbeschwerde	Vermutlich illegales Parken melden
	Datenverkehr	Beschädigte oder fehlende „Nicht eintreten“-Schilder	Wartungsprobleme an beschädigten oder fehlenden „Nicht eintreten“-Schildern melden.

Automatische Übersetzung

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

Serviceanfrage-Katalogelemente (Fortsetzung)

Kategorie	Unterkategorie		Beschreibung
		Beschädigte oder fehlende Stoppschilder	Wartungsprobleme an beschädigten oder fehlenden Stoppschildern melden
		Beschädigtes oder fehlendes Straßenschild	Ein beschädigtes oder fehlendes Straßenschild melden, das ersetzt oder repariert werden muss
		Ampel aus	Nicht funktionierende oder blinkende Verkehrsampeln und/oder Fußgängerüberwegsignale melden
Wasser & Kanalisation	Kanalisation	Untersuchung der Kanalisation	Alle Probleme im Zusammenhang mit der Kanalisation melden, z. B. Beschädigung/Fehlen der Kanalabdeckung/ Sanitärschachtabdeckung, Geruch von Abwasser ohne sichtbare Anzeichen oder Wartung von Baumwurzeln in einem Abwasserabfluss, die einen Rückstau verursachen könnten
	Wasser	Kanalüberlauf	Melden Sie, dass Abwasser aus Außenrohren austritt oder überläuft.
		Wasserzählerabdeckung fehlt oder ist beschädigt	Melden Sie eine fehlende oder beschädigte Wasserzählerabdeckung.
		Wassergeruch oder schlechter Geschmack	Jeden ungewöhnlichen Geruch oder Geschmack von Leitungswasser in einer Wohnung melden.
		Offener Hydrant	Melden, dass Wasser aus einer Hydrantendüse fließt.

Katalogelemente für Informationsanforderung

Kategorie	Beschreibung
FOIA-Anforderung	Senden Sie eine Anforderung, um FOIA-Informationen zu erhalten, die im Rahmen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung
	der normalen Business-Services dieser Regierungsbehörde nicht ohne weiteres verfügbar sind.
Öffentliche Anforderung	Senden Sie eine Anforderung, um öffentliche Informationen zu erhalten, die im Rahmen der normalen Business-Services dieser Regierungsbehörde nicht ohne weiteres verfügbar sind.

Katalogelemente für Lizenz- und Erlaubnisanforderung

Kategorie	Beschreibung
Lizenz anfordern	Senden Sie einen Antrag auf eine Lizenz für gewerbliches Drilling.

Katalogelemente für Anforderungen von Sozialleistungen

Kategorie	Beschreibung
Beantragen Sie Ernährungshilfe	Fordern Sie finanzielle Unterstützung für Einzelpersonen und Familien an, um sich Lebensmittel leisten zu können.
Beantragen Sie eine Arbeitslosenversicherung	Beantragen Sie vorübergehende Geldleistungen für Mitarbeiter, die ohne eigenes Verschulden arbeitslos geworden sind und derzeit arbeitsfähig, verfügbar und aktiv auf der Suche nach Arbeit sind.
Fordern Sie Services zur beruflichen Reintegration an	Fordern Sie Unterstützung für Personen mit geistigen Behinderungen und Entwicklungsstörungen an.

Formulare des öffentlichen Sektors

Verwenden Sie Formulare, um Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich-Informationen anzuzeigen und zu aktualisieren.

Das Formular ist die Anwenderoberfläche, über die Service Desk-Mitarbeiter den Großteil ihrer Arbeit erledigen. Formularkonfigurationen für Arbeitsbereiche funktionieren ohne Änderung im konfigurierbaren Arbeitsbereich, die Konfigurationen können sich jedoch auf die Funktion Ihres konfigurierbaren Arbeitsbereichs auswirken.

Fallformulare und Profilformulare sind die beiden wichtigsten Formulartypen, mit denen Behördenmitarbeiter und Beteiligte in der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich interagieren. Formulare und ihre Felder können von einem Administrator angepasst und bestimmten Tabellen zugeordnet werden, um verschiedene Kundeninformationen zu erfassen.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Fallformulare

Service Desk-Mitarbeiter können Fallformulare erstellen, um detaillierte Informationen zu Fragen, Anforderungen und Problemen von Beteiligten, Stakeholdern oder 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.

Desk-Mitarbeitern anzuzeigen. Beteiligte, Geschäfts-Stakeholder oder Service Desk-Mitarbeiter können das Formular ebenfalls anzeigen, um den Status ihrer Anforderungen und Servicefälle anzuzeigen.

Ein Service Desk-Mitarbeiter erstellt einen Fall, um die Anforderung oder das Problem eines Beteiligten zu identifizieren und die Aktivitäten im Zusammenhang mit der Lösung des Problems nachzuverfolgen. Ein Service Desk-Mitarbeiter verwendet einen Fall auch, um die Kommunikation mit dem Beteiligten nachzuverfolgen, einschließlich der verwendeten Kommunikationskanäle.

Fallaktivitäten umfassen alle Aktionen im Rahmen der Problembehebung. Dies kann Anrufe oder E-Mails, Recherchen in der Knowledge Base, Konversationen mit Fachexperten und Versandanforderungen an Außendienstmitarbeiter sowie andere Aktivitäten einschließen.

Im Fallformular können Service Desk-Mitarbeiter zugehörige Informationen zuordnen und speichern, z. B. Name, Telefonnummer und Unternehmen des Beteiligten oder Antragstellers. Kontoinformationen Anwendungsdetails und alle zugehörigen Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs).

Es gibt mehrere Schlüsselfunktionen für einen Fall.

- Kommunikation zwischen einem Service Desk-Mitarbeiter und dem Beteiligten oder Antragsteller oder zwischen einem Service Desk-Mitarbeiter und anderen Mitarbeitern innerhalb der Organisation. Die Details der gesamten internen und externen Kommunikation werden im Fallformular aufgezeichnet.
- Alle zusätzlichen Aufgaben, die sich aus einem Fall ergeben, z. B. ein Arbeitsauftrag. Aufgaben werden über eine zugehörige Liste im Fallformular nachverfolgt. Diese Aufgaben können intern für die Organisation sein oder die Beteiligten betreffen.
- Informationen aus dem Fall, die in die Knowledge Base aufgenommen und zur Behebung anderer Fälle verwendet werden können.

Es gibt zwei verschiedene Ansichten von Fallformularen: eine detaillierte Ansicht, die Service Desk-Mitarbeitern und Service Desk-Mitarbeitern in der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich zur Verfügung steht, und eine vereinfachte Ansicht, die Beteiligten in der Anwendung Portal für Behördendienstleistungenzur Verfügung steht.

Formular „Behördendienstleistungsfall“.

Ein Servicemitarbeiter für Behörden erstellt einen Fall, um die Anfrage einer Beteiligten zu identifizieren und die Aktivitäten im Zusammenhang mit der Lösung des Problems nachzuverfolgen. Das Fallformular erfasst detaillierte Informationen zum Problem oder zur Anforderung eines Beteiligten und zeigt sie an.

Formular „Behördendienstleistungsfall“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer für den Fall. Nummern für Fälle verwenden das Standardpräfix -GOVCS.
Antragstellertyp	Typ des Antragstellers: • Person • Geschäft • Behörde

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

Feld	Beschreibung
Geschäft	Name des Geschäfts. Wenn das Unternehmen nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter aus dem Fall einen Geschäftsdatensatz erstellen.
Geschäftskontakt	Name des Geschäftskontakts. Wenn der Geschäftskontakt nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter aus dem Fall einen Geschäftskontakt-Datensatz erstellen.
Kanal	Methode, mit der der Beteiligte den Kontakt initiierte und der Fall geöffnet wurde: • Web (Standard) • Telefon • E-Mail • Chat • Social Media • Community • Warnung • Virtual Agent • Persönlich
Beteiligter	Name des Beteiligten. Wenn der Beteiligte nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter aus dem Fall einen Beteiligtendatensatz erstellen.
Von Behörde angefordert	Name der Behörde, die den Fall angefordert hat.
Der Behörde zugewiesen	Name der Behörde, die dem Fall zugewiesen ist.
Service	Der angeforderte Service, der im Fall angegeben ist.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geöffnet wurde.
Priorität	Zugewiesene Priorität: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig (Standard)
Zuweisungsgruppe	Zugewiesene Behördendienstleistungs-Agent-Gruppe.
Zugewiesen an	Zugewiesener Agent Wenn eine Gruppe im Feld **Zuweisungsgruppe** ausgewählt ist, muss der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter zu dieser Gruppe gehören.
Primärer Zweck	Der Grund, aus dem der Beteiligte den Fall erstellt hat: • Leistungen für Beteiligte: Services, die Beteiligte beantragen können. • Governance-Verfahren: andere Arten von Fällen, z. B. Betrug, Rechtsmittel, Untersuchungen, Beschwerden.

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

Feld	Beschreibung
Partner	Der Name des Partnerunternehmens.
Partnerkontakt	Der Name des Partnerkontakts für diesen Fall.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Frage, Anforderung oder des Problems.
Antragstellerinformationen	
Primärer Identifikationstyp	Der Typ des Dokuments, das als Identifizierung des Beteiligten verwendet wird: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
Identifikationsfeld	Eines der folgenden Felder basierend auf der Auswahl im Feld **Primärer Identifikationstyp** : • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
E-Mail	Die E-Mail-Adresse der anfordernden Person.
Straße	Der Straßenname für die primäre Adresse.
Stadt	Die Stadt für die primäre Adresse.
Bundesland/Kanton	Das Bundesland oder der Kanton für die primäre Adresse
Postleitzahl	Die Postleitzahl für die primäre Adresse.
Land	Das Land der anfordernden Person.
Anwendungsinformationen	
Meldungsdatum	Das Datum, an dem der Fall übermittelt wurde. Dieses Feld enthält standardmäßig das Fallerstellungsdatum, kann jedoch geändert werden.
Entscheidungsdatum	Das Datum, an dem eine Entscheidung über den Fall getroffen wurde.
Antragsstatus	Der Status der Anwendung: • Genehmigt • Abgelehnt
Beschreibung	Eine Beschreibung des Fallstatus.
Notizen	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden oder wenn der Status eines Falls in **Gelöst** oder **Geschlossen** geändert wird.

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

Feld	Beschreibung
	Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“, um sich selbst zur Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Beobachtungsliste Arbeitshinweisen	Interne Benutzer, die eine Benachrichtigung über diesen Fall erhalten, wenn Arbeitshinweise hinzugefügt werden. Sie können nur interne Benutzer zur Liste der Arbeitsnotizen hinzufügen. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“, um sich selbst zur Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Kommentare für den Fall, die für den Beteiligten sichtbar sind.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Fall gelöst werden kann, oder welche Schritte zur Lösung des Falls unternommen wurden, falls zutreffend. Interne Benutzer, die der Liste Arbeitsnotizen hinzugefügt wurden, erhalten die Benachrichtigung, dass Arbeitsnotizen zu Fall hinzugefügt wurden. Sie können die Benachrichtigung nach Bedarf konfigurieren. Die Notizen können vom Administrator, Kundenservice-Mitarbeiter und Mitarbeiter-Manager angezeigt werden.
Beitragende	
Beitragende Anwender	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird er dem Feld **Beitragende Benutzer** hinzugefügt. Wenn dieser Benutzer aus dem Feld **Zugewiesen an** im Formular „Fallaufgabe“ entfernt wird und dieser Benutzer keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird er auch aus dem Feld **Beitragende Benutzer** entfernt.
Beitragende Gruppen	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird die Zuweisungsgruppe des Benutzers zum Feld **Beitragende Gruppen** hinzugefügt. Wenn der Benutzer aus dem Feld **Zugewiesen an** im Formular „Fallaufgabe“ entfernt wird und kein anderes Mitglied seiner Zuweisungsgruppe anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld **Beitragende** entfernt. Wenn eine Gruppe aus dem Feld **Zugewiesen an** im Fallaufgabenformular entfernt wird und die Gruppe keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld **Beitragende Gruppen** entfernt.
Lösungsdetails	

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

Feld	Beschreibung
Gelöst von	Service Desk-Mitarbeiter, dem der Fall zugewiesen wird, wenn der Fall gelöst wird.
Gelöst	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall gelöst wurde.
Lösungscode	Liste der Lösungsstatus für den Fall. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt.
Geschlossen von	Name des Anwenders, der den Fall geschlossen hat.
Geschlossen	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geschlossen wurde.
Ursache	Details zur Ursache der Lösung.
Auflösungshinweise	Details dazu, wie der Fall geschlossen wurde. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter oder ein Mitarbeiter-Manager einen Fall schließt. Das Schließen eines Falls durch einen Beteiligten ist nicht obligatorisch.

Zugehörige Listen des Formulars „Behördendienstleistungsfall“.

Das Fallformular enthält zugehörige Listen, in denen Fallinformationen gespeichert werden und die von Kundenservice-Mitarbeitern zum Ausführen von fallbezogenen Aufgaben verwendet werden können. Behördenmitarbeiter können auf Serviceanfragefälle, Informationsanforderungsfälle oder Lizenz- und Erlaubnisfälle zugreifen und die folgenden zugehörigen Listen anzeigen.

Zugehörige Listen zu Behördendienstleistungsfallformularen

Zugehörige Liste	Beschreibung
Fallaufgaben	Aufgaben, die für diesen Fall vom Behördenmitarbeiter oder Mitarbeitermanager erstellt wurden. Wenn Sie eine Aufgabe erstellen oder den Status einer Aufgabe ändern, werden die Informationen im Feld **Aktivität** des Falls aufgezeichnet. Wenn Sie eine Fallaufgabe erstellen, generiert das System eine Aufgabennummer mit einem Präfix. Neue und vorhandene Fallaufgaben verwenden unabhängig vom Status das Präfix CSTASK.
Zugehörige Parteien	Eine Liste zugehöriger Parteien, z. B. Kontakte oder Beteiligte, die dem Fall hinzugefügt wurden.
Verwandte Fälle	Eine Liste von Fällen, die für denselben Account oder Kontakt erstellt wurden.
Arbeitsaufträge	Eine Liste von Arbeitsaufträgen, die für diesen Fall erstellt wurden.
Interaktionen	Eine umfassende Liste der Interaktionen, die zwischen Beteiligten und Behördenmitarbeitern für diesen Fall erstellt wurden. Interaktionen verwenden das Präfix IMS.
SLAs	Die Servicelevel-Agreements, die diesem Fall zugeordnet sind.
E-Mail-Entwürfe	E-Mails, die nicht gesendet wurden.
E-Mails	Das Fall-E-Mail-Protokoll. Eine Liste der E-Mails, die als Teil der Lösung dieses Falls gesendet oder empfangen wurden.

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

Zugehörige Liste	Beschreibung
	Der Behördendienstleistungsmitarbeiter oder -manager kann aus dem Fall E-Mails senden, z. B. Aktualisierungen und Anfragen an Beteiligten oder andere Agents oder Parteien. Eine Änderung des Fallstatus löst eine automatische E-Mail an den Beteiligten aus. Kontakte von Beteiligten können Fälle per E-Mail erstellen und aktualisieren sowie Updates von Behördenmitarbeitern erhalten.
Blockierte Aufgaben	Eine Liste der Blockierungsaufgaben, die für diesen Fall erstellt wurden. Eine blockierende Aufgabe verhindert, dass der Service Desk-Mitarbeiter Fortschritte bei der Lösung eines Falls erzielt.
Eskalationen	Eine Liste der Eskalationsdatensätze, die sich auf diesen Fall beziehen.
Angehängtes Wissen	Wissensartikel, die als vorgeschlagene Lösung für den Fall beigefügt sind.
Wissenslücken	Feedback-Aufgaben, die erstellt werden, wenn eine Wissenslücke gemeldet wird.
Termine	Termine, die der Regierungsbeamte mit dem Beteiligten oder anderen im Rahmen der Lösung dieses Falls vereinbart. Wenn Sie einen Termin erstellen, wird eine Terminerstellungsnachricht im Feld **Aktivität** des Falls aufgezeichnet. Der im Feld **An** im Terminformular ausgewählte Benutzer erhält eine E-Mail mit den Termindetails.

Service Anfrageformular Fallformular

Ein Servicemitarbeiter für Behörden kann einen Fall mithilfe des Formulars „Serviceanfragefall “ erstellen, um detaillierte Informationen zu Fragen, Anforderungen und Problemen zu erfassen, die Beteiligte, Stakeholder oder Service Desk-Mitarbeiter haben. Beteiligte, Geschäfts-Stakeholder oder Service Desk-Mitarbeiter können das Formular ebenfalls anzeigen, um den Status ihrer Anforderungen und Servicefälle anzuzeigen.

Ein Behördenmitarbeiter erstellt einen Fall, um die Frage oder das Problem einesBeteiligten zu identifizieren und die Aktivitäten im Zusammenhang mit der Lösung des Problems nachzuverfolgen. Ein Service Desk-Mitarbeiter verwendet einen Fall auch, um die Kommunikation mit dem Beteiligten nachzuverfolgen, einschließlich der verwendeten Kommunikationskanäle.

Fallaktivitäten umfassen alle Aktionen im Rahmen der Problembehebung. Dies kann Anrufe oder E-Mails, Recherchen in der Knowledge Base, Konversationen mit Fachexperten und Versandanforderungen an Außendienstmitarbeiter sowie andere Aktivitäten einschließen.

Im Fallformular können Service Desk-Mitarbeiter zugehörige Informationen zuordnen und speichern, z. B. Name, Telefonnummer und Unternehmen des Beteiligten. Kontoinformationen Produkt- und Asset-Informationen Servicevertrags- und Berechtigungsdetails und alle zugehörigen Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs).

Es gibt mehrere Schlüsselfunktionen für einen Fall.

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

- Kommunikation zwischen einem Service Desk-Mitarbeiter und dem Beteiligten oder einem Service Desk-Mitarbeiter und anderen Mitarbeitern innerhalb der Organisation. Die Details der gesamten internen und externen Kommunikation werden im Fallformular aufgezeichnet.
- Alle zusätzlichen Aufgaben, die sich aus einem Fall ergeben, z. B. ein Arbeitsauftrag. Aufgaben werden über eine zugehörige Liste im Fallformular nachverfolgt. Diese Aufgaben können intern für die Organisation sein oder die Beteiligten betreffen.
- Informationen aus dem Fall, die in die Knowledge Base aufgenommen und zur Behebung anderer Fälle verwendet werden können.

Es gibt zwei verschiedene Ansichten von Fallformularen: eine detaillierte Ansicht, die Service Desk-Mitarbeitern und Service Desk-Mitarbeitern in der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich zur Verfügung steht, und eine vereinfachte Ansicht, die externen Beteiligten über das Portal für Behördendienstleistungen zur Verfügung steht.

Mitarbeiter-Ansicht

Die Mitarbeiter-Ansicht des Fallformulars enthält die folgenden Komponenten:

- Eine Zeitleiste, die eine visuelle Darstellung von Fallaktivitäten bereitstellt.
- Referenzierte Entitäten für den Fall, einschließlich Account- und Kontaktinformationen, Produkt- und Asset-Informationen, Servicevertrag- und Serviceberechtigungsdetails sowie alle relevanten SLAs. Mit Ausnahme von SLAs sind diese Informationen im System vorhanden und können vom Kundenservice-Mitarbeiter oder Mitarbeiter-Manager dem Fall zugeordnet werden.
- Die gesamte Kommunikation über den Fall, sowohl extern als auch intern. Diese Informationen werden im Feld **Zusätzliche Kommentare** (externe Kommunikation), im Feld **Arbeitsnotizen** (interne Kommunikation), im Feld **Auflösungsnotizen** gespeichert. Das Feld **Auflösungshinweise** speichert Details zur Fallauflösung und das Feld **Aktivität**, in dem die gesamte Kommunikation in einer chronologischen Liste gespeichert wird.

Service Desk-Mitarbeiter und Manager können ein Fallformular in der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich anzeigen, indem sie zu navigieren **Listen** > **Serviceanfragen** und wählen Sie eine der folgenden Menüoptionen aus:

- **Alle**
- **Meine Fälle**
- **Meine offenen**
- **Nicht zugewiesen für meine Gruppe**

Klicken Sie in der Fall-Liste auf eine Fallnummer, um das Fallformular anzuzeigen.

Formular „Behördendienstleistungsfall“ (Mitarbeiteransicht)

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer für den Fall. Nummern für Fälle verwenden das Standardpräfix -GOVCS.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geöffnet wurde.
Antragstellertyp	Typ des Antragstellers:

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

Feld	Beschreibung
	• Person • Geschäft • Behörde
Geschäft	Name des Geschäfts. Wenn das Unternehmen nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter aus dem Fall einen Geschäftsdatensatz erstellen.
Geschäftskontakt	Name des Geschäftskontakts. Wenn der Geschäftskontakt nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter aus dem Fall einen Geschäftskontakt-Datensatz erstellen.
Beteiligter	Name des Beteiligten. Wenn der Beteiligte nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter aus dem Fall einen Beteiligtendatensatz erstellen.
Priorität	Wie schnell der Service Desk-Mitarbeiter die Serviceanfrage bearbeiten sollte. Die Prioritätsrangliste ist wie folgt: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig (Standard)
Kanal	Methode, mit der der Beteiligte den Kontakt initiierte und der Fall geöffnet wurde: • Web (Standard) • Telefon • E-Mail • Chat • Social Media • Community • Warnung • Virtual Agent • Persönlich
Primärer Zweck	Der Grund, aus dem der Beteiligte den Fall erstellt hat: • **Leistungen für Beteiligte**: Services, die Beteiligte beantragen können. • **Governance-Verfahren**: andere Arten von Fällen, z. B. Betrug, Rechtsmittel, Untersuchungen, Beschwerden. Standardmäßig auf **Leistungen für Beteiligte**eingestellt.
Service	Der angeforderte Service, der im Fall angegeben ist. Standardmäßig zeigt dieses Feld öffentliche Services mit „Servicetyp“ = Serviceanforderungen an.
Der Behörde zugewiesen	Name der Behörde, die dem Fall zugewiesen ist.

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

Formular „Behördendienstleistungsfall“ (Mitarbeiteransicht) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Von Behörde angefordert	Name der Behörde, die den Fall angefordert hat.
Zuweisungsgruppe	Zugewiesene Behördendienstleistungs-Agent-Gruppe.
Zugewiesen an	Service Desk-Mitarbeiter, denen der Fall zugewiesen ist. Wenn eine Gruppe im Feld **Zuweisungsgruppe** ausgewählt ist, muss der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter zu dieser Gruppe gehören.
Service	Angeforderter Service, der im Fall angegeben ist.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Frage, Anforderung oder des Problems. Benutzer können die zugehörigen Suchergebnisse verwenden, um eine Liste von Knowledge Base-Artikeln mit einer möglichen Lösung zu finden.
Standort anfordern	
Adresstyp	Typ des Standorts, von dem das Problem gemeldet wird **Adresse** oder **Kreuzung**
Straße	Die Adresse, an der sich das Problem befindet. Dieses Feld ist nur erforderlich, wenn **Adresse**als Adresstyp ausgewählt ist.
Erste Querstraße, Zweite Querstraße	Die Querstraßen, in denen sich das Problem befindet. Dieses Feld ist nur erforderlich, wenn **„Kreuzung**“ als Adresstyp ausgewählt ist.
Stadt	Die Stadt, in der sich das Problem befindet.
Bundesland/Kanton	Das Bundesland oder der Kanton, in dem sich das Problem befindet.
Postleitzahl	Die Postleitzahl, in der sich das Problem befindet.
Land	Das Land, in dem sich das Problem befindet.
Breitengrad, Längengrad	Die Koordinaten, an denen sich das Problem befindet. Dieses Feld ist für jeden Adresstyp erforderlich und wird basierend auf den eingegebenen Adressdaten automatisch ausgefüllt.
Details anfordern	
Meldungsdatum	Das Datum, an dem der Fall übermittelt wurde. Dieses Feld enthält standardmäßig das Fallerstellungsdatum, kann jedoch geändert werden.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Fallstatus.
Antragstellerinformationen	
Primärer Identifikationstyp	Der Typ des Dokuments, das als Identifizierung des Beteiligten verwendet wird: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
Identifikationsfeld	Eines der folgenden Felder basierend auf der Auswahl im Feld **Primärer Identifikationstyp** : • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer

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

Feld	Beschreibung
	• Führerscheinnummer • Medicare-ID
E-Mail	Die E-Mail-Adresse der anfordernden Person.
Straße	Der Straßenname für die primäre Adresse.
Stadt	Die Stadt für die primäre Adresse.
Bundesland/Kanton	Das Bundesland oder der Kanton für die primäre Adresse
Postleitzahl	Die Postleitzahl für die primäre Adresse.
Land	Das Land der anfordernden Person.
Notizen	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden oder wenn der Status eines Falls in **Gelöst** oder **Geschlossen** geändert wird. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“, um sich selbst zur Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Beobachtungsliste Arbeitshinweisen	Interne Benutzer, die eine Benachrichtigung über diesen Fall erhalten, wenn Arbeitshinweise hinzugefügt werden. Sie können nur interne Benutzer zur Liste der Arbeitsnotizen hinzufügen. Klicken Sie auf das Symbol **„Mich hinzufügen“**, um sich zur Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Zusätzliche Kommentare (für Beteiligten sichtbar)	Weitere Informationen zum Problem nach Bedarf. Zusätzliche Kommentare sind für alle Benutzer, die Incidents anzeigen können, sichtbar.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Fall gelöst werden kann, oder welche Schritte zur Lösung des Falls unternommen wurden, falls zutreffend. Interne Benutzer, die der Liste Arbeitsnotizen hinzugefügt wurden, erhalten die Benachrichtigung, dass Arbeitsnotizen zu Fall hinzugefügt wurden. Sie können die Benachrichtigung nach Bedarf konfigurieren. Die Notizen können vom Administrator, Kundenservice-Mitarbeiter und Mitarbeiter-Manager angezeigt werden.
Beitragende	
Beitragende Anwender	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird er dem Feld **Beitragende Benutzer** hinzugefügt. Wenn dieser Benutzer aus dem Feld **Zugewiesen an** im Formular „Fallaufgabe“ entfernt wird und dieser Benutzer keinen anderen

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

Feld	Beschreibung
	Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird er auch aus dem Feld **Beitragende Benutzer** entfernt.
Beitragende Gruppen	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird die Zuweisungsgruppe des Benutzers zum Feld **Beitragende Gruppen** hinzugefügt. Wenn der Benutzer aus dem Feld **Zugewiesen an** im Formular „Fallaufgabe“ entfernt wird und kein anderes Mitglied seiner Zuweisungsgruppe anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld **Beitragende** entfernt. Wenn eine Gruppe aus dem Feld **Zugewiesen an** im Fallaufgabenformular entfernt wird und die Gruppe keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld **Beitragende Gruppen** entfernt.
Lösungsdetails	
Gelöst von	Der Kundenservice-Mitarbeiter, dem der Fall zugewiesen ist, wenn der Fall gelöst wird.
Gelöst	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall gelöst wurde.
Geschlossen von	Name des Anwenders, der den Fall geschlossen hat.
Geschlossen	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geschlossen wurde.
Lösungscode	Liste der Lösungsstatus für den Fall. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt. Standardmäßig ist dieses Feld auf **Ressourcen nicht genehmigt**festgelegt.
Ursache	Details zur Ursache der Lösung.
Auflösungshinweise	Details dazu, wie der Fall geschlossen wurde. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Behördenmitarbeiter oder Mitarbeitermanager einen Fall schließt. Das Schließen eines Falls durch einen Beteiligten ist nicht obligatorisch.
Zugehörige Datensätze	
Übergeordnet	Zugeordneter übergeordneter Incident, der den aktuellen Incident zu einem untergeordneten Incident macht. **Hinweis:** Wenn der übergeordnete Incident gelöst wurde, wird der untergeordnete Incident auch als gelöst markiert.
Problem	Alle zugehörigen Problemdatensätze.
Change Request	Alle zugehörigen Change-Anforderungen.
Verursacht durch Change	Zugehörige Change-Anforderung, die die Erstellung des Incident veranlasst 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.

Beteiligtenansicht

Anwender mit der Rolle „Beteiligter“ oder „Geschäftskontakt“ können Fallformulare anzeigen, indem sie im Header des Portals für Behördendienstleistungen **Ihre Fälle** auswählen und dann die Fallnummer aus der Fallliste auswählen.

Die Ansicht „Beteiligter“ oder „Geschäftskontakt“ des Fallformulars enthält die folgenden Komponenten:

- Einen Formatierer für Prozess-Flows, der den aktuellen Status des Falls angibt.
- Die zugehörigen Entitätsinformationen, einschließlich Behörden- und Kontaktinformationen, Informationen zu ausstehenden Servicefallaufgaben und Informationen zu Serviceanfragen.
- Ein **Aktivität**-Feld, das die gesamte Kommunikation für den Fall in einer chronologischen Liste speichert.

Formular „Serviceanfrage-Fallaufgabe“.

Das Serviceanfrageformular zeigt detaillierte Informationen zu einer Serviceanfrage-CAE-Aufgabe an.

Das Formular „Serviceanfrage-Fallaufgabe“ zeigt Informationen zu Aufgaben für Serviceanfragefälle an, die erstellt und Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden, um die Arbeit zur Lösung von Serviceanfragefällen abzuschließen.

Das Fallaufgabenformular enthält die folgenden Felder.

Formular „Serviceanfrage-Fallaufgabe“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch zugewiesene Fallaufgabennummer.
Priorität	Zugewiesene Priorität: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 - Mittel • 4 - Niedrig (Standard)
Übergeordnet	Fall, für den diese Fallaufgabe erstellt wurde. Dies kann ein Fall aus der Falltabelle (sn_gsm_government_service_case) oder eine beliebige untergeordnete Tabelle der Falltabelle sein.
Status	Aktueller Status der Fallaufgabe: • Offen • Warten auf Info • In Bearbeitung • Geschlossen
Zugeordnete Tabelle	Tabelle, die dieser Aufgabe zugeordnet ist.
Zugeordneter Datensatz	Datensätze, die dieser Aufgabe 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.

Formular „Serviceanfrage-Fallaufgabe“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zugewiesen an	Zugewiesener Benutzer
Betreff	Betreff der Fallaufgabe.
Beschreibung	Beschreibung der Arbeit, die zum Abschließen der Fallaufgabe ausgeführt werden muss.
Liste mit Arbeitshinweisen	Anpassbare Liste der Service Desk-Mitarbeiter, die die Arbeitsnotizen anzeigen können.
Arbeitsnotizen (privat)	Text der privaten Freiform-Arbeitsnotiz, der nur zugewiesenen Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden kann.
Zusätzliche Anmerkungen	Hinweise, die für den Beteiligten sichtbar sind. Service Desk-Mitarbeiter können dieses Feld verwenden, um weitere Informationen von den Beteiligten anzufordern.

Formular „Informationsanforderungsfall“.

Ein Regierungsmitarbeiter kann einen Fall erstellen, indem er das Formular „Informationsanforderungsfall“ verwendet, um detaillierte Informationen über Anforderungen für öffentliche Datensätze zu erfassen, die von Beteiligten, Stakeholdern oder anderen Service Desk-Mitarbeitern gestellt werden. Beteiligte, Stakeholder oder Service Desk-Mitarbeiter können das Formular ebenfalls anzeigen, um den Status ihrer Informationsanforderungen anzuzeigen.

Formular „Informationsservicefall“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer für den Fall. Die Nummern für die Fälle verwenden das Standardpräfix GVCS.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geöffnet wurde.
Im Namen von	Name des Kontakts, für den der Datensatz im Namen von angefordert wird. Dieses Feld ist erforderlich, wenn das Kontrollkästchen **Anforderung im Namen von jemandem** aktiviert ist.
Antragstellertyp	Typ des Antragstellers: • Person • Geschäft • Behörde
Geschäft	Name des Unternehmens, wenn Unternehmen als Antragstellertyp ausgewählt ist. Wenn das Unternehmen nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftsdatensatz aus dem Fall erstellen.
Geschäftskontakt	Name des Geschäftskontakts. Wenn der Geschäftskontakt nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter aus dem Fall einen Geschäftskontaktdatensatz erstellen.
Beteiligter	Name des Beteiligten, wenn die Einzelperson als Antragstellertyp ausgewählt ist. Wenn der Beteiligte nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter aus dem Fall einen Beteiligtendatensatz 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 „Informationsservicefall“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Priorität	Zugewiesene Priorität: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig (Standard)
Service	Angeforderter Service, der im Fall angegeben ist.
Kanal	Methode, mit der der Beteiligte den Kontakt initiierte und der Fall geöffnet wurde: • Web (Standard) • Telefon • E-Mail • Chat • Social Media • Community • Warnung • Virtual Agent • Persönlich
Der Behörde zugewiesen	Name der Behörde, die dem Fall zugewiesen ist.
Zuweisungsgruppe	Gruppe von Behördenmitarbeitern, der dieser Fall zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Name des Service Desk-Mitarbeiters, der diesem Fall zugewiesen ist. Wenn eine Gruppe im Feld **Zuweisungsgruppe** ausgewählt ist, muss der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter zu dieser Gruppe gehören.
Primärer Zweck	Grund, aus dem der Beteiligte den Fall erstellt hat: • Leistungen für Beteiligte: Services, die Beteiligte beantragen können. • Governance-Verfahren: Andere Arten von Fällen, z. B. Betrug, Rechtsmittel, Untersuchungen oder Beschwerden.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Frage, Anforderung oder des Problems.
Antragstellerinformationen	
Primärer Identifikationstyp	Typ des Dokuments, das als Beteiligtenidentifizierung verwendet wird: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-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.

Formular „Informationsservicefall“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Bevorzugte Kommunikationsmethode	Bevorzugte Kommunikationsmethode der anfordernden Person: • Keine • E-Mail • Post • Anrufen
Identifikationsfeld	Feld, das auf der Auswahl im Feld **„Primärer Identifikationstyp“** basiert: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
E-Mail	E-Mail-Adresse der anfordernden Person.
Straße	Straßenname für die primäre Adresse.
Stadt	Stadt für die primäre Adresse.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Region für die primäre Adresse.
Postleitzahl	Postleitzahl für die primäre Adresse.
Land	Land der anfordernden Person.
Anwendungsinformationen	
Beschreibung	Beschreibung des Fallstatus.
Gebührenbefreiung	Gibt an, ob der Fall für eine Gebührenbefreiung in Frage kommt oder nicht.
Begründung der Gebührenbefreiung	Begründung für die Qualifizierung als Gebührenbefreiung. Bestimmte Arten von anfordernden Personen qualifizieren sich automatisch für eine Gebührenbefreiung.
Beschleunigte Verarbeitung	Gibt an, ob eine beschleunigte Verarbeitung erforderlich ist.
Begründung für beschleunigte Verarbeitung	Begründung für die Anforderung einer beschleunigten Verarbeitung.
Typ der anfordernden Person	Typ der anfordernden Person: • Vertreter der Nachrichtenmedien • Bildungseinrichtung • Nichtkommerzielle wissenschaftliche Einrichtung • Anfordernde Person für kommerzielle Nutzung • Alle anderen anfordernden Personen
Bereitschaft zur Zahlung von Gebühren	Schätzung der Gebühren, die die anfordernde Person für die Erfüllung dieser Anforderung zu zahlen bereit ist.

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

Formular „Informationsservicefall“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Geschätzte Gebühren	Schätzung der für die Erfüllung dieser Anforderung erforderlichen Gebühren.
Kein Freistellungscode anwendbar	Feld, das aktiviert wird, wenn keine der neun Ausnahmen aus der Freistellungsprüfliste für diesen Fall gilt.
Notizen	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden oder wenn der Status eines Falls in **Gelöst** oder **Geschlossen** geändert wird. Wählen Sie 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. Wählen Sie das Symbol „Mich hinzufügen“, um sich selbst zur Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Kommentare für den Fall, die für den Beteiligten sichtbar sind.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Fall gelöst werden kann, oder welche Schritte zur Lösung des Falls unternommen wurden, falls zutreffend. Interne Benutzer, die der Liste Arbeitsnotizen hinzugefügt wurden, erhalten die Benachrichtigung, dass Arbeitsnotizen zu Fall hinzugefügt wurden. Sie können die Benachrichtigung nach Bedarf konfigurieren. Die Notizen können vom Administrator, Service Desk-Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter angezeigt werden.
Beitragende	
Beitragende Anwender	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird er dem Feld **Beitragende Benutzer** hinzugefügt. Wenn dieser Anwender aus dem Feld **Zugewiesen an** im Formular „Fallaufgabe“ entfernt wird und dieser Anwender keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird er auch aus dem Feld **Beitragende Anwender** entfernt.
Beitragende Gruppen	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird die Zuweisungsgruppe des Benutzers zum Feld **Beitragende Gruppen** hinzugefügt. Wenn der Benutzer aus dem Feld **Zugewiesen an** im Formular „Fallaufgabe“ entfernt wird und kein anderes Mitglied seiner

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

Feld	Beschreibung
	Zuweisungsgruppe anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld **Beitragende** entfernt. Wenn eine Gruppe aus dem Feld **Zuweisungsgruppe** im Formular „Fallaufgabe“ entfernt wird und die Gruppe keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld **Beitragende Gruppen** entfernt.
Lösungsdetails	
Gelöst von	Service Desk-Mitarbeiter, dem der Fall zugewiesen wird, wenn der Fall gelöst wird.
Gelöst	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall gelöst wurde.
Lösungscode	Liste der Lösungsstatus für den Fall. Dieses Feld ist erforderlich, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt.
Geschlossen von	Name des Anwenders, der den Fall geschlossen hat.
Geschlossen	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geschlossen wurde.
Ursache	Details zur Ursache der Lösung.
Auflösungshinweise	Details dazu, wie der Fall geschlossen wurde. Dieses Feld ist erforderlich, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter oder Service Desk-Mitarbeiter einen Fall schließt. Wenn ein Beteiligter einen Fall schließt, ist dies nicht erforderlich.

Zugehörige Listen des Formulars „Informationsanforderungsfall“.

Das Fallformular enthält zugehörige Listen, in denen Fallinformationen gespeichert werden und die von Kundenservice-Mitarbeitern zum Ausführen von fallbezogenen Aufgaben verwendet werden können.

Zugehörige Listen zu Informationsanforderungsfallformularen

Zugehörige Liste	Beschreibung
Zugehörige Parteien	Eine Liste zugehöriger Parteien, z. B. Kontakte oder Beteiligte, die dem Fall hinzugefügt wurden.
Dokumente	Service Desk-Mitarbeiter können folgende Aktionen durchführen: • Fügen Sie der Informationsanforderung Dokumente hinzu, ohne sie für die anfordernde Person sichtbar zu machen • Zeigen Sie eine Liste der Dokumente an, die der Informationsanforderung hinzugefügt wurden • Zeigen Sie Dokumente an, deren Veröffentlichung für die anfordernde Person genehmigt wurde • Veröffentlichen Sie genehmigte Dokumente für die anfordernde Person

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

Zugehörige Listen zu Informationsanforderungsfallformularen (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
	Um die zugehörige Liste „Dokumente“ anzuzeigen, müssen Sie zuerst das Plugin „Dokumentverwaltung“installieren.
Eskalationen	Eine Liste der Eskalationsdatensätze, die sich auf diesen Fall beziehen.
Angehängtes Wissen	Wissensartikel, die als vorgeschlagene Lösung für den Fall beigefügt sind.
Wissenslücken	Feedback-Aufgaben, die erstellt werden, wenn eine Wissenslücke gemeldet wird.
Termine	Termine, die der Sachbearbeiter des Informationsanforderungsfalls mit dem Beteiligten oder anderen vereinbart, um diesen Fall zu lösen. 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.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Profilformulare

Profilformulare zeigen detaillierte Informationen zu einem Beteiligten, Service Desk-Mitarbeiter oder Unternehmen an. Diese Informationen werden bei der Registrierung für Portal für Behördendienstleistungengesammelt.

Formular „Geschäftsprofil“.

Verwenden Sie das Formular „Geschäftsprofil“ in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, um die Details zu einem Unternehmen zu erfassen und anzuzeigen. Sie können den Namen und die Adresse des Geschäftsinhabers, den Markenstatus, Brancheninformationen, Partnerdatensätze oder die Geschäftsstruktur hinzufügen.

Das Formular „Geschäftsprofil“ zeigt detaillierte Informationen zu einem Unternehmen und seinen Kontakten an. Diese Informationen werden bei der Registrierung für Portal für Behördendienstleistungengesammelt.

Formular „Geschäftsprofil“.

Feld	Beschreibung
Geschäft	
Name	Name des Geschäfts.
E-Mail	Primäre Kontakt-E-Mail-Adresse für das Unternehmen.
Straße	Straße, in der sich das Unternehmen befindet.
Stadt	Stadt, in der sich das Unternehmen befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Region, in der sich das Unternehmen befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl der Geschäftsadresse.
Land	Land, in dem das Unternehmen ansässig ist.
Geschäftstelefon	Telefonnummer des primären Ansprechpartners für das Unternehmen.
Geschäftsinformationen	

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

Feld	Beschreibung
Kunde	Kundenkontakt für das Unternehmen.
Partner	Partner des Geschäftsbereichs.
Identifikationsnummer	Referenznummer für die Geschäftsentität.
Steuernummer	Steuernummer.
Geschäftsstruktur	Details zur Struktur des Unternehmens.
Name der juristischen Person	Name des Geschäftsinhabers.
Marke	Marke des Unternehmens.
Angenommener Name	Name des registrierten Geschäftsinhabers.
Datum der Unternehmensgründung	Datum, an dem das Unternehmen eingetragen wurde.
Branche	Branche des Geschäfts.
Zusätzliche Informationen	
Status der Minderheitsbeteiligung	Option, um anzugeben, dass ein Unternehmen im Besitz einer Minorität ist
Ländlich basierter Status	Option, um anzugeben, dass ein Unternehmen in einer ländli- chen Region seinen Sitz hat.
Status der Stammeszugehörigkeit	Option, um anzugeben, dass der Geschäftsinhaber einem Stamm zugeordnet ist.
Eigentümerstatus von Frauen	Option, um anzugeben, dass ein Unternehmen im Besitz einer Frau ist.
Eigentümerstatus von Veteranen	Option, um anzugeben, dass ein Unternehmen von einem Veteranen geführt wird.
Kontaktregistrierungsinformationen	
Geschäftsregistrierungcode	Registrierungscode. Wenn eine Anforderung mit einem gültigen Registrierungscode übermittelt wird, werden die Geschäftskontoinformationen automatisch erkannt und dem Geschäftsdatensatz hinzugefügt.
Informationen zum primären Kontakt	
Primärer Identifikationstyp	Typ der primären Identifikation: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
Identifikationsfeld	Typ der Identifikation. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Primärer Identifikationstyp** eine Option ausgewählt ist: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer

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

Feld	Beschreibung
	• Führerscheinnummer • Medicare-ID

Formular „Behördenprofil“.

Verwenden Sie das Formular „Behördenprofil“ in der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, um die Details zu einer Behörde und den Fällen, an denen sie beteiligt ist, zu erfassen und anzuzeigen.

Das Formular „Behördenprofil“ zeigt detaillierte Informationen zu einer Behörde und ihren Service Desk-Mitarbeitern an.

Formular „Behördenprofil“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer für die Behörde.
Name	Name der Behörde
Manager	Name des Behördenleiters
Übergeordnete Behörde	Name der übergeordneten Behörde
Straße	Postanschrift der Behörde.
Stadt	Stadt, in der sich die Behörde befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Region, in dem sich die Behörde befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl der Behörde
Website	URL der Behördenwebsite.
E-Mail	Primäre Kontakt-E-Mail-Adresse der Behörde
Telefon	Telefonnummer für den primären Kontakt der Behörde
Identifikationsnummer	Automatisch generierte Identifikationsnummer für die Behörde
Typ	Typ, standardmäßig **Behörde**
Untertyp	Untertyp der Behörde: • Gebietsschema • Landkreis • Status • Föderativ

Formular „Beteiligtenprofil des Behördenservice“.

Verwenden Sie das Formular „Beteiligtenprofil für Behördenservice“ in der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, um detaillierte Informationen zu einem Beteiligten anzuzeigen, z. B. Name und Adresse, Geburtsdatum, Kontaktinformationen und Sprachauswahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 detaillierten Informationen beschrieben, die Sie dem Formular „Beteiligter des Behördenservice“ hinzufügen können.

Formular „Beteiligter des Behördenservice“.

Feld	Beschreibung
Verbraucherreferenz	Referenznummer für den Beteiligtenfall.
Vorname	Vorname.
Nachname	Nachname.
Zweiter Vorname	Zweiter Vorname.
Nummer	Telefonnummer des Beteiligten
Suffix	Suffix des Beteiligtennamens. Das Suffix kann „MD“ oder „Jr“ sein.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Beteiligten.
Telefon (geschäftlich)	Geschäftliche Telefonnummer des Beteiligten.
Fax	Faxnummer.
Foto	Foto des Beteiligten.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Beteiligten.
Geschlecht	Geschlecht des Beteiligten.
Geburtsdatum	Geburtsdatum des Beteiligten.
Geburtsland	Geburtsland des Beteiligten.
Alter	Alter des Beteiligten.
Identifizierungsinformationen	
Primärer Identifikationstyp	Typ der primären Identifizierung: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
Identifikationsfeld	Typ der Identifikation. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Primärer Identifikationstyp** eine Option ausgewählt ist. • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
Primäre Korrespondenzinformationen	
Primärer Adresstyp	Typ der primären Adresse für den Beteiligten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Beteiligter des Behördenservice“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Adresse (privat) • Geschäftsadresse • Postanschrift
Straße	Straße des Beteiligten.
Stadt	Wohnort des Antragstellers
Bundesland/Kanton	Bundesstaat, in dem der Beteiligte leben.
Postleitzahl	Postleitzahl für die Adresse des Beteiligten.
Breitengrad	Breitengrad der Adresse des Beteiligten.
Längengrad	Längengrad der Adresse des Beteiligten.
Telefonnummer des Kontakts	Telefonnummer des Beteiligten.
Zusätzliche Information	
Familienstand	• Verheiratet • Alleinstehend • Geschieden • Verwitwet • Ich möchte diese Information nicht angeben
Beschäftigungsstatus	• Beschäftigt • Arbeitslos • Selbstständig • Ich möchte diese Information nicht angeben
Ethnizität	• Indianer oder Ureinwohner Alaskas • Asiatisch • Ureinwohner Hawaiis oder anderer Pazifikinsulaner • Schwarz oder afroamerikanisch • Weiß • Ich möchte diese Information nicht angeben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Beteiligter des Behördenservice“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Ethnische Zugehörigkeit	• Hispano oder Latino • Nicht Hispano oder Latino • Ich möchte diese Information nicht angeben
Militärstatus	• Aktiver Dienst • Veteran • Kein Wehrdienst • Ich möchte diese Information nicht angeben
Behinderungsstatus	• Ja, ich habe eine Behinderung • Nein, ich habe keine Behinderung • Ich möchte diese Information nicht angeben
Höchster Bildungsabschluss	• Abitur oder gleichwertig • Fachoberschule (Technical or occupational certificate) • Associate Degree • Hochschulbesuch ohne Abschluss • Bachelor-Abschluss • Master-Abschluss • Doktortitel • Berufsqualifizierender Abschluss • Sonstige
Auswahl der primären Sprache	• English • Spanisch
Notizen	
Notizen	Zusätzliche Hinweise zum Beteiligten oder Fall.

[store-future: BEGIN review]

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Glossar

Eine Liste von Begriffen, die in der gesamten Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich -Dokumentation verwendet werden.

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.

Mit dem Geschäftsstandort können Sie interne und externe Organisationsstrukturen modellieren, um Endanwender zu unterstützen und Service Desk-Mitarbeitern das richtige Maß an Transparenz in Bezug auf Daten und Anforderungen von Beteiligten zu bieten.

Fall

Ein Datensatz, der zum Nachverfolgen und Verwalten eines bestimmten Problems, einer Anforderung oder eines Incidents eines Beteiligten verwendet wird. Es wird beim Lösen von Problemen verwendet, die über Portal für Behördendienstleistungenübermittelt wurden.

Fallaufgabe

Aufgaben, die für zusätzliche Arbeit erstellt wurden, die im Rahmen der Lösung eines Behördendienstleistungsfalls abgeschlossen werden muss.

Beteiligter

Ein Endanwender, z. B. ein Bürger, Anwohner, Besucher oder Veteran, der Services von Behörden anfordern und die Ergebnisse und Lösungen dieser Anforderungen nachverfolgen kann. Beteiligte werden auch als anfordernde Personen oder Benutzer bezeichnet.

Entscheidungstabelle

Entscheidungstabellen bieten einen zentralen Ort, an dem Sie Preise und abhängige Attribute erstellen, anzeigen und ändern können. Jeder Faktor ist eine Entscheidungseingabe in diesen Tabellen. Weitere Informationen zu Entscheidungstabellen finden Sie unter Decision Tables .

Installationsbasiselement (IBI)

Ein Installationsbasiselement ist ein Konfigurationselement, das Endanwendern zugänglich gemacht wurde. Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich bezeichnet diese Installationsbasiselemente als erhaltene Elemente.

Produktmodell

Eine bestimmte Version oder Konfiguration eines angebotenen öffentlichen Service. Produktmodelle vermitteln Servicemitarbeitern und Anwendern in der Behörde ein allgemeines Verständnis der angebotenen und angeforderten öffentlichen Services.

Datensatzersteller

Ein bestimmter Typ von Katalogelement, mit dem Endanwender aufgabenbasierte Datensätze, z. B. Serviceanforderungsdatensätze, aus dem Servicekatalog erstellen können. Der Datensatzersteller generiert anstelle eines angeforderten Elements einen Aufgabendatensatz, z. B. eine Beschwerde über einen öffentlichen Service.

Servicedefinition

Datensätze, die zum Speichern der Details zu einem für Endanwender bereitgestellten Service verwendet werden. Weitere Informationen zu Servicedefinitionen finden Sie unter Servicedefinitionen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA)

Eine Vereinbarung, die die Zeit angibt, innerhalb derer der Service bereitgestellt werden muss. SLA-Definitionen werden so konfiguriert, dass 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.

erforderlichen Informationen zum Erstellen und Fortführen von SLAs für Behördendienstleistungsfälle enthalten.

Servicelevel-Vereinbarungsdefinition

Eine Definition, die die Zeitpunkte, Bedingungen, Workflows und andere Informationen enthält, die zum Erstellen und Fortführen von Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) für Aufgaben erforderlich sind, sodass Sie ein SLA-System für die Aufgaben Ihrer Behörde verwenden können.

spezielle Bearbeitungsnotizen

Mit der Anwendung für spezielle Bearbeitungsnotizen erstellte Notizen, die dem Benutzer wichtige Informationen über einzelne Datensätze geben und denen ein Status, eine Priorität und ein Ablaufdatum zugewiesen werden können.

[End]

Automatische Übersetzung

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