servicenow

Washington DC: Außendienst-Management

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

servicenow

Inhaltsverzeichnis

Außendienst-Management 5

Außendienst-Management erkunden 6

Außendienst-Management Geführtes Setup 11

Integrierte Arbeitsauftragseingabe 12

Zeitplanungs- und Einsatzplanungsvorgänge optimieren 16

Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung 24

Außendienst Crew-Vorgänge 27

Außendienst Gebietsplanung 28

Mobile Experience für Außendienst-Management 29

Playbooks für Außendienst-Management 33

Bestandsverwaltung in Außendienst-Management 34

Unterstützung für lineare Assets 34

Überwachung und Analysen für Außendienst-Management 35

Planned Work Management 37

Personaloptimierung für den Außendienst 38

Beispiele für Field Service Management-Workflow 39

Außendienst-Management konfigurieren 46

Implementierung von Außendienst-Management planen 46

Erste Schritte 47

Personal einrichten 59

Arbeitsaufträge und Aufgaben einrichten 146

Bestands- und Asset Management einrichten 209

Einrichten des konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereichs 214

Planungsmethode einrichten 253

Außendienst Mobile Agent einrichten 340

Integration von Außendienst-Management mit anderen Anwendungen 360

Einrichten von FSM-Berichten und -Analysen 385

Arbeiten mit Außendienst-Management 395

Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben verwalten 395

Bestand in verwalten Außendienst-Management 454

Kunden-Experience für Arbeitsauftragsaufgaben verwalten 468

Verwalten von Terminen in Außendienst-Management 471

Arbeitsauftragsaufgaben planen und an Service Desk-Mitarbeiter verteilen 479

Zuweisen von Geräten zu einer Arbeitsauftragsaufgabe 581

Emergency Exposure Management für Außendienst-Mitarbeiter-Überwachung und Zuweisungen verwenden 585

Außendienst-Auftragnehmerportal 587

Zeigen Sie Informationen zur Kapazitätsnutzung an 604

Außendienst mit Servicestandorten 604

Arbeitsaufträge für die geplante Arbeit verwalten 606

Automatische Übersetzung

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

Arbeitsauftragsaufgaben mit der Anwendung Field Service Contractor for mobile verwalten.....617
Personaloptimierung für den Außendienst verwalten..... 631
Lineare Assets in verwalten Außendienst-Management..... 661
Verwenden Sie die Anwendung Now Mobile Agent, um Aufgaben auszuführen.....662
Berichterstellung und Analytics für Außendienst-Management.....709
Verwenden Sie das Dashboard „Field Service Management – Übersicht“. 710
Betriebsabläufe in Echtzeit überwachen.....711
Auftragnehmer -Dashboard.....713
Auftragnehmer-Dashboard im konfigurierbaren Arbeitsbereich.....716
Außendienst-Sicherheitsdashboard verwenden..... 719
Performance Analytics-Dashboard „Außendienstgebiet – Gebiet“.....722
Field Service Management-Referenz.....724
Mit Field Service Management installierte Komponenten.....725
Mit zusätzlichen Plugins für Außendienst-Management installierte Komponenten..... 750
Konfigurationen globaler Domänen..... 813
Funktionen für Compliance mit Abschnitt 508.....822
Felder für Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung „Field Service Contractor“.....823
Zeitplanoptimierungskomponenten.....823
Zeitplanoptimierung – Anbieter von Reiseschätzungen.....833
Flows und Subflows für Intraday-Zeitplanautomatisierung.....834
Tabelle „Aufgabenbeauftragte“..... 835
Symbole für Kalendereereignisse in Dispatcher-Arbeitsbereich..... 836
Vorhandene Kartenstecknadeln in Dispatcher-Arbeitsbereich.....836
Eigenschaften des Supports für lineare Assets.....840
Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM)..... 842
Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) erkunden..... 843
Unterstützungsinformationen für Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM)..... 844
Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) konfigurieren..... 845
Kompetenzeingaben für Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM).....846
Konfigurieren Sie die UI-Aktion Abschlussnotizen generieren.....847
Arbeiten mit Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM).....848
Generieren Sie eine Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe..... 848
Generieren von Abschlusszusammenfassungen für Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung Mobile Agent 849

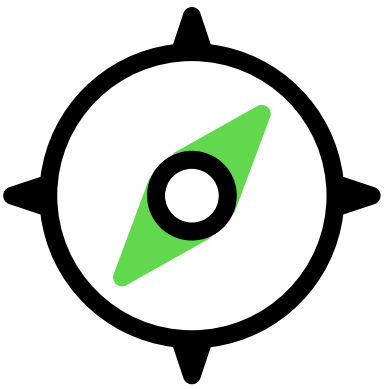
Automatische Übersetzung

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

Außendienst-Management

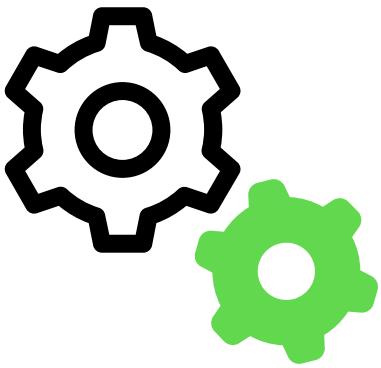
Mit der Anwendung ServiceNow® Außendienst-Management können Sie Arbeitsaufträge und zugehörige Aufgaben, Ressourcen, Kompetenzen, Assets und Standorte verwalten. Verwenden Sie diese Anwendung, um Arbeitsauftragsaufgaben und Außendienstmitarbeiter zur Durchführung von Außendienstarbeiten wie der Installation, Reparatur oder Wartung von Geräten an den Kundenstandort zu entsenden.

Erkunden



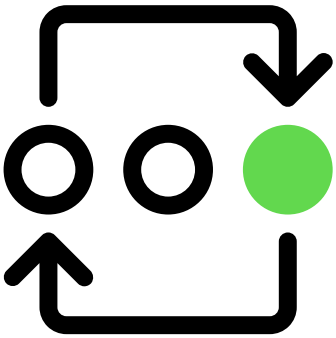
Erfahren Sie, wie Manager, Einsatzplaner, Techniker, Kunden und Service Desk-Mitarbeiter Außendienst-Management verwenden.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

integrieren

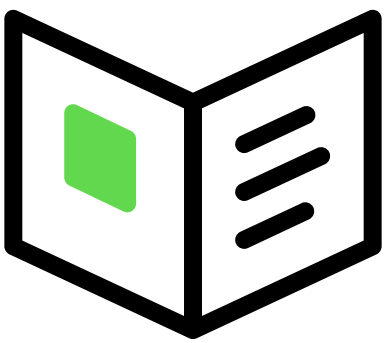


Erweitern Sie die Fähigkeiten von Außendienst-Management durch die Integration mit anderen Anwendungen.

Verwenden

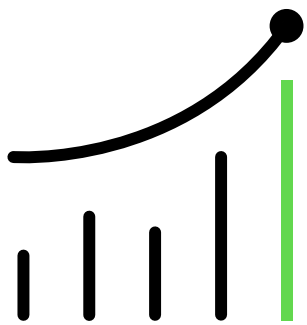
Vor Ort ausgeführte Arbeitsaufgaben verwalten. Arbeiten Sie über mobile Kanäle zwischen Vorgängen, Außendienstressourcen und Kunden zusammen.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Tabellen, Rollen, Eigenschaften und Felder ab.

Analysieren



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

Automatische Übersetzung

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

Automatisieren

Verwenden Sie Now Assist für FSM, um die Benutzerproduktivität und -effizienz durch proaktive Experiences mit generativer KI zu verbessern.

Zusätzliche Ressourcen:

- Weitere Informationen zu den Neuerungen und Änderungen in diesem Release finden Sie unter Field Service Management release notes .
- Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow-Konto an, und finden Sie zusätzliche Informationen zur Implementierung und Bereitstellung von Außendienst-Management-Funktionen unter Now Create .
- Verbinden Sie sich mit anderen Außendienst-Management Benutzern im FSM-Community-Forum .

Außendienst-Management erkunden

Verwenden Sie die Anwendung Außendienst-Management, um Arbeitsanforderungen zu verwalten, die vor Ort durch Außendienstmitarbeiter ausgeführt werden. Unabhängig davon, ob Sie mit der Implementierung von Außendienst-Managementbeginnen oder diese erweitern, erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen, um Ihren Einsatzplanern, Managern und Service Desk-Mitarbeitern eine nahtlose Experience bei der Lösung von Problemen und der Erfüllung von Anforderungen zu bieten.

Kundenprobleme im Außendienst proaktiv verwalten und lösen

Probleme, die Vor-Ort-Services von Außendiensttechnikern erfordern, müssen schnell behandelt und gelöst werden. Die Kosten sind hoch, wenn Sie versuchen, komplexe Probleme vor Ort mit verteilten, nicht verbundenen Systemen mit wenig oder keiner Automatisierung oder Transparenz zu lösen.

Mit der Anwendung Außendienst-Management können Sie mehr Aufgaben schneller mit Anwendungen lösen, die Aufgaben-Workflows optimieren können. Helfen Sie Ihren Außendienstteams, Probleme proaktiv anzugehen und schnell zu lösen. Mit Außendienst-Management vernetzen Sie Teams, Prozesse und Systeme, um die Ursache von Problemen zu identifizieren und zeitnah zu beheben. Ermöglichen Sie Ihren Technikern den Zugriff auf alle

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

ihre Aufgaben mithilfe der mobilen Anwendung Außendienst, die online oder offline verwendet werden kann.

Hinweis:
Sie können auch die vollständige Infokarte für eine der wichtigsten Funktionen von Außendienst-Management anzeigen und herunterladen.

Techniker und Aufgaben effizient nach Standort verwalten

Außendienst-Management bietet verschiedene Arten von Karten. Diese Karten helfen Außendienstmitarbeitern, Managern und Einsatzplanern, Aufgaben schneller zu erledigen.

Außendienstmitarbeiter-Karte

Außendienstmitarbeiter können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die ihnen für einen bestimmten Tag zugewiesen sind.

Manager können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die Mitgliedern in ihrem Team zugewiesen sind.

Einsatzplanungskarte

Einsatzplaner können wissen, wo sich Außendiensttechniker befinden, sodass die Einsatzplaner Arbeit basierend auf der Nähe zuweisen und neu zuweisen können.

Einsatzplaner können alle offenen Arbeitsaufgaben anzeigen, um die Arbeitsverteilung zu verstehen und betroffene Bereiche schnell zu identifizieren.

Einsatzplaner können Arbeitsaufgaben einfach zuweisen, Routen optimieren und Zuweisungen direkt über die Karte ändern.

Servicelevel-Vereinbarungszuordnung (SLA)

Die SLA-Zuordnung ist farbcodiert. Einsatzplaner können Arbeitsaufgaben für Techniker basierend auf SLA-Vertragsbedingungen priorisieren, z. B. Zeit bis zur Verletzung.

Ziehen Sie Arbeitszuweisungen basierend auf Nähe, Verfügbarkeit und Kompetenzen

Dispatcher-Arbeitsbereich bietet Einsatzplanern Arbeitszuweisungsfunktionen per Drag-and-Drop, damit sie Aufgaben Technikern basierend auf Nähe, Verfügbarkeit und den erforderlichen spezifischen Kompetenzen zuweisen können. Einsatzplaner können eine Übersicht darüber anzeigen, welche Zeiten für Techniker verfügbar sind und wie weit sie aktuell von Aufgaben entfernt sind. Einsatzplaner können dann nicht zugewiesene Arbeit auf verfügbare Zeiten für Techniker ziehen.

Einsatzplaner können Arbeit effizient an Techniker weiterleiten und deren Leistung überwachen. Die Routenoptimierung bestimmt die optimale Route, um mehrere Standorte zu bedienen.

Techniker mit einer optimierten mobilen Anwendung unterstützen

Über ihre unterstützten Smartphones und Tablets können Außendiensttechniker verschiedene Aufgaben ausführen, z. B. Aufgaben annehmen oder ablehnen, Reise- und Arbeitszeiten nachverfolgen, Aufgaben und Teile mithilfe von Kartenansichten anzeigen und auf ihre Zeitpläne zugreifen. Über die verfügbaren Fragebögen können erforderliche Aufgabendetails erfasst und ausgefüllt werden, z. B. in Prüflisten für die Sicherheit oder Fertigstellung von Arbeiten. Wenn die Zuweisungen abgeschlossen sind, können Kunden die Arbeit mit einer Signatur auf dem Mobilgerät des Technikers bestätigen. Kunden können auch eine Arbeitsauftragszusammenfassung per E-Mail erhalten.

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

Die Mobile-App unterstützt auch den Offline-Modus, sodass Techniker ohne Internetverbindung arbeiten können.

Verwenden und passen Sie die mit Ihrer Anwendung verfügbaren Berichte an, um Einblicke in Aufgabenmetriken zu erhalten, z. B. die durchschnittliche Zeit für die Lösung von Arbeitsauftragsaufgaben. Verschaffen Sie sich mit dem Dashboard in Echtzeit Einblicke in Auslastung, Kapazität, Kunden, Standorte, die Arbeit anfordern, und andere Metriken. Manager können Berichte und Dashboards einfach anpassen, um Echtzeiteinblicke in die Auslastung und Kapazität der Techniker zu erhalten. Manager verstehen Arbeitsanforderungen und Standorte von Kunden und Mitarbeitern besser, um Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen.

Bessere Einblicke mit Berichterstellung und Dashboards

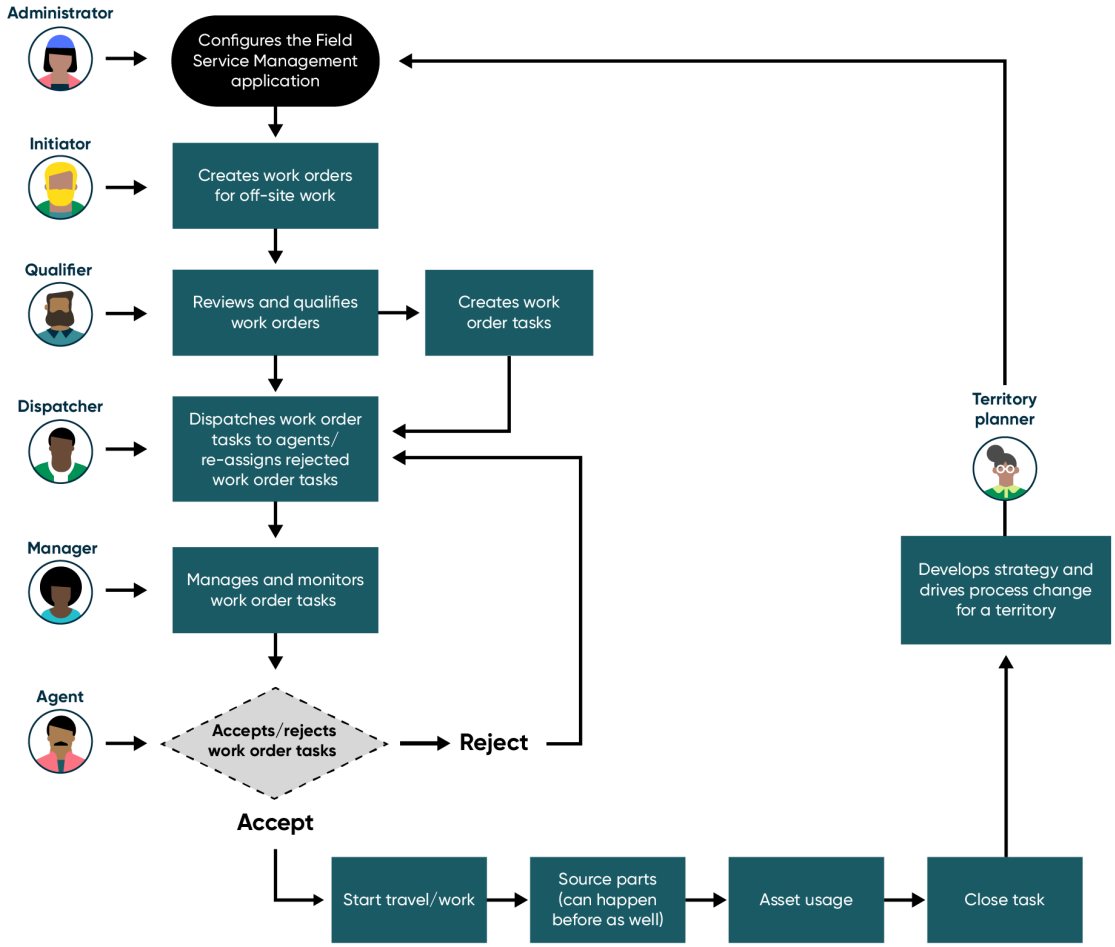
Verwenden und passen Sie die mit Ihrer Anwendung verfügbaren Berichte an, um Einblicke in Aufgabenmetriken zu erhalten, z. B. die durchschnittliche Zeit für die Lösung von Arbeitsauftragsaufgaben. Verschaffen Sie sich mit dem Dashboard in Echtzeit Einblicke in Auslastung, Kapazität, Kunden, Standorte, die Arbeit anfordern, und andere Metriken. Manager können Berichte und Dashboards einfach anpassen, um Echtzeiteinblicke in die Auslastung und Kapazität der Techniker zu erhalten. Manager verstehen Arbeitsanforderungen und Standorte von Kunden und Mitarbeitern besser, um Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen.

Workflow von Außendienst-Management

Das folgende Beispiel zeigt einen Beispiel- Außendienst-Management End -to-End-Workflow, der verschiedene Rollen und Phasen beschreibt, die von diesen Rollen gehandhabt werden, beginnend mit der Erstellung des Arbeitsauftrags

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

und der zugehörigen Aufgabe bis zum Abschluss der Arbeitsauftragsaufgabe.



Im Workflow Außendienst-Management :

1. Der Administrator konfiguriert die Anwendung Außendienst-Management, um den Prozess der Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben an Außendiensttechniker zu automatisieren und einsatzbereit zu machen.
2. Der Initiator erstellt einen neuen Arbeitsauftrag oder kann einen Arbeitsauftrag aus anderen Datensatztypen erstellen, z. B. Problem, Incident, Change oder Projektaufgabe.
3. Der Qualifizierer überprüft und qualifiziert Arbeitsaufträge, um sicherzustellen, dass die Arbeitsauftragsaufgaben erstellt werden.
4. Der Einsatzplaner weist die Arbeitsauftragsaufgaben den am besten geeigneten und verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern zu. Der Einsatzplaner kann auch die Reise- und Arbeitszeiten, Teileanforderungen und die Asset-Nutzung des Service Desk-Mitarbeiters nachverfolgen.

   Einsatzplaner sind Teil des Teams Außendienst-Management, das die Außendienstteams und die Kunden-Experience gleichzeitig verwaltet, um ein positives Ergebnis für die Organisation zu erzielen.
5. Der Manager verwaltet und überwacht den Fortschritt von Arbeitsauftragsaufgaben. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe ablehnt, können Sie die Aufgaben einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.
6. Der Service Desk-Mitarbeiter reist mit den erforderlichen Teilen und Kompetenzen zum Kundenstandort, um an der zugewiesenen Aufgabe zu arbeiten.

Automatische Übersetzung

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

Außendienst-Management Workflow-Schritte

Vorteile

Außendienst-Management bietet die folgenden Vorteile:

Vorteile von Field Service Management

Vorteil	Schlüsselfeatures	Rolle
Vereinfachen Sie das Setup mit Low-Code-Plugins und Guided Setup.	Guided Setup	Administrator
Erfassen Sie automatisch kritische Daten, wenn Sie einen Arbeitsauftrag aus einem Fall-, Incident-, Problem-, Change-Anforderungs- oder Projektaufgabendatensatz erstellen.	Integrierte Arbeitsauftragseingabe	Initiator
Ermöglichen Sie Kunden mit Außendienst-Management – Kunden-Experience, den Standort und die Ankunftszeit von Service Desk-Mitarbeitern unterwegs nachzuverfolgen.	Kunden-Experience in Außendienst-Management	Initiator
Suchen und analysieren Sie Arbeitsaufträge mit ähnlichen zugrunde liegenden Problemen mit Predictive Intelligence für Außendienst-Management.	Arbeitsauftragseinblicke mit Unterstützung von Predictive Intelligence	Vorgesetzter
Nutzen Sie Ihre Ressourcen optimal. Planen Sie die Arbeit für Techniker dynamisch basierend auf Kapazität und Aufgaben.	Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung	Vorgesetzter
Geben Sie Einsatzplanern alles, was sie benötigen, an einem Ort, um intelligente und schnelle Planungsentscheidungen zu treffen.	Dispatcher-Arbeitsbereich	Dispatch
Weisen Sie Aufgaben automatisch verfügbaren Außendienstmitarbeitern mit den richtigen Fähigkeiten und der richtigen Ausrüstung zu.	Dynamische Planung	Dispatch
Verbessern Sie die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern, indem Sie die besten verfügbaren Aufgaben empfehlen, um Lücken im Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters zu schließen.	Intelligente Aufgabenempfehlung	Dispatch
Unterstützen Sie komplexe Arbeiten für Technikerteams.	Außendienst Crew-Vorgänge	Dispatch
Planen und verwalten Sie die Ressourcennutzung für Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf verschiedenen geografischen Regionen effizient.	Außendienst Gebietsplanung	Gebietsplaner
Unterstützen Sie Techniker mit einer intuitiven, nativen Anwendung Mobile Agent, mit der sie Informationen schnell anzeigen und aufzeichnen können.	Mobile Experience für Außendienst-Management	Außendienst Service Desk-Mitarbeiter
Erreichen Sie nahtlose Transparenz und Aufgabenlösung für komplexe Workflows über Teams und Geschäftsbereiche hinweg.	Playbooks für Außendienst-Management	Außendienst Service Desk-Mitarbeiter

Automatische Übersetzung

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

Vorteile von Field Service Management (Fortsetzung)

Vorteil	Schlüsselfeatures	Rolle
Verfolgen und verwalten Sie den Bestand zwischen Lagern.	Bestand in verwalten Außendienst-Management	Außendienst Service Desk-Mitarbeiter
Onboarding von Auftragnehmerteams für das Outsourcing von Arbeitsauftragsaufgaben und Sicherstellen, dass Servicelevel-Vereinbarungen eingehalten werden.	Außendienst Auftragnehmer-Management	Vorgesetzter
Überwachen und erzwingen Sie die Compliance mit Umgebungs- oder Integritätsprotokollen.	Emergency Exposure Management	Vorgesetzter

Mehr erfahren

Was ist Field Service Management (FSM)?

Erste Schritte

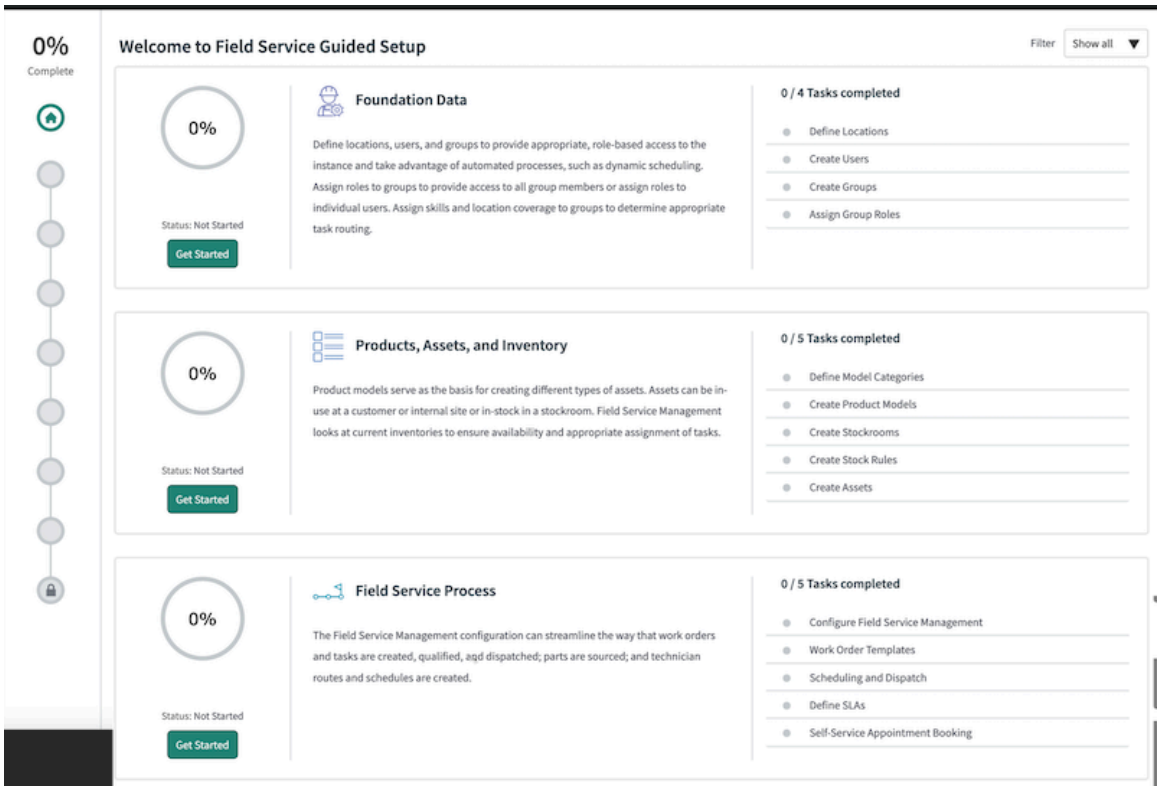
- Arbeiten Sie mit einem Implementierungsspezialisten zusammen, um den Setup-Prozess für Außendienst-Management zu optimieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Customer Success Center .
- Melden Sie sich für das Schulungsprogramm und die Zertifizierung von ServiceNow Field Service Management an, um mehr über die Kernfunktionen von Außendienst-Management und die releasespezifischen Funktionen zu erfahren.
- Informationen dazu, wie Sie mit der Einrichtung von Außendienst-Managementbeginnen, finden Sie unter Außendienst-Management konfigurieren.

Außendienst-Management Geführtes Setup

Optimieren Sie die Einrichtung von Außendienst-Management mit Guided Setup.

Verwenden Sie das Guided Setup, um die Anfangskonfiguration von Außendienst-Management zu durchlaufen. Das geführte Setup von [] unterstützt Sie bei der Planung der Einführung des Produkts und der Durchführung der Basiskonfiguration. Das Guided Setup organisiert Konfigurationsaktivitäten in Kategorien und hilft Ihnen, Ihren Fortschritt nachzuverfolgen.

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



Zugehörige Informationen

Erste Schritte

Integrierte Arbeitsauftragseingabe

Arbeitsaufträge in Außendienst-Management speichern Informationen über angeforderte Arbeit, einschließlich Kundennamen und Adressen, Orte, an denen Arbeit ausgeführt werden soll, und alle zugehörigen Konfigurationselemente. Arbeitsaufträge können eine oder mehrere Aufgaben enthalten, die bestimmte Details zur auszuführenden Arbeit enthalten, z. B. erforderliche Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern oder Teileanforderungen.

Video mit Beispiel für Außendienst in CSM Agent Workspace.

Das obige Video zeigt, wie Sie einen Arbeitsauftrag aus einem Kundenservice-Management -Fall erstellen können.

Arbeitsauftragsvorlagen füllen den Arbeitsauftrag automatisch mit Arbeitsanweisungen, Aufgaben und Teilen aus, die der Außendienstmitarbeiter zum Abschließen des Arbeitsauftrags benötigt.

Durch die Integration von Außendienst-Management mit anderen ServiceNow -Produkten können Sie einen Arbeitsauftrag aus dem Arbeitsbereich des anderen Produkts erstellen.

Wenn Sie einen Arbeitsauftrag aus einem integrierten Produkt erstellen:

- Daten aus dem Produktdatensatz werden automatisch in den neuen Arbeitsauftrag kopiert.
- Der Arbeitsauftrag ist innerhalb des integrierten Produkts verfügbar.

Sie können einen Arbeitsauftrag aus den folgenden integrierten Datensatztypen erstellen:

Fall

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Außendienst in CSM Mitarbeiterbereich , um Arbeitsaufträge aus Fällen zu erstellen, während Sie live mit dem Kunden telefonieren oder chatten. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsaufträge in CSM Agent Workspace.

Incident

Verwenden Sie Außendienst in Incident-Management, um Arbeitsaufträge aus Incidents zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Incident Management.

Change-Kosten

Verwenden Sie Außendienst in Change-Management, um während eines Live-Anrufs oder Chats mit dem Kunden Arbeitsaufträge aus Change-Anforderungen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Change Management.

Projektaufgabe

Verwenden Sie Außendienst in Projekt-Portfoliomanagement, um Arbeitsaufträge aus Projektaufgaben zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Project Portfolio Management.

Serviceanfragen

Verwenden Sie Außendienst in IT Service Management, um Arbeitsaufträge aus Serviceanforderungen zu erstellen.

Zugehörige Informationen

Arbeitsauftragsvorlagen konfigurieren

Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben verwalten

Kunden-Experience in Außendienst-Management

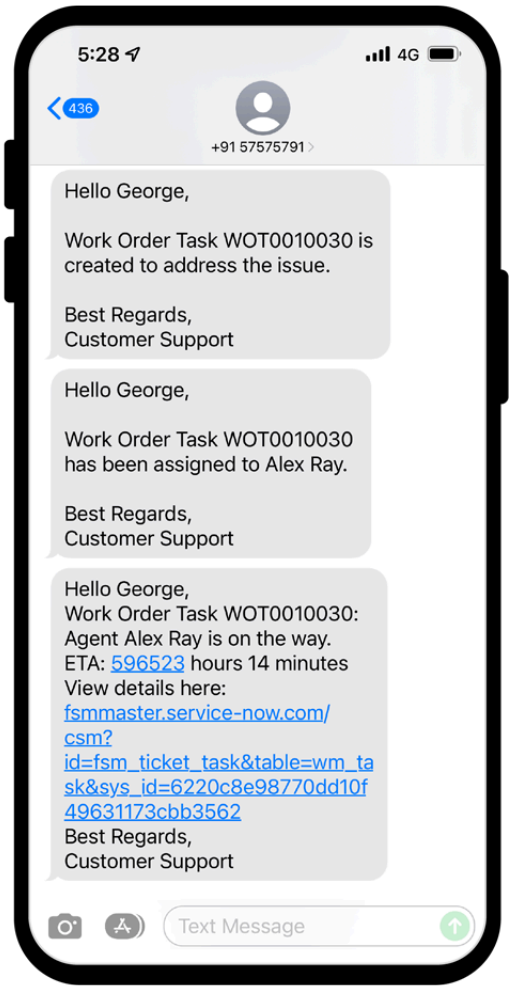
Die Funktion „Kunden-Experience“ in Außendienst-Management bietet Kunden zeitnahe Updates zu ihren gemeldeten Problemen, sodass sie den Standort von Service Desk-Mitarbeitern nachverfolgen und Service Desk-Mitarbeiter-Feedback abgeben können.

Wie die Anwendung „Field Service Management Customer Experience“ Ihre Kunden auf dem Laufenden hält, wenn ein Außendienstmitarbeiter zu seinem Standort unterwegs ist.

Die Funktion „Kunden-Experience“ bietet transparente Kommunikation und ständige Updates für Kunden zu ihren gemeldeten Problemen durch automatisierte E-Mail-Benachrichtigungen oder Textnachrichten.

Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit abgeschlossen hat, senden Sie den Kunden einen Umfragelink, um Feedback zur Arbeit zu sammeln.

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



Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie Außendienst-Management Customer Experience

Kunden-Experience für Arbeitsauftragsaufgaben verwalten

Arbeitsauftragseinblicke mit Unterstützung von Predictive Intelligence

Verwenden Sie ML-Algorithmen in der Funktion Predictive Intelligence, um Lösungen für Arbeitsaufträge zu empfehlen.

Predictive Intelligence Mit für Außendienst-Management können Sie Vorhersagemodelle trainieren und ML-Lösungen (maschinelles Lernen) auf Ihre Daten anwenden. Diese Lösungen helfen Ihnen, Wissensartikel und ähnliche Arbeitsaufträge zu finden, die Informationen zur Lösung Ihres aktuellen Problems enthalten.

Hauptvorteile

Predictive Intelligence Lösungsdefinitionen bieten Service Desk-Mitarbeitern die folgenden Vorteile:

Verringern der Zeit bis zur Lösung

- Verwenden Sie Lösungsdefinitionen, um ähnliche Arbeitsaufträge basierend auf den in der Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags eingegebenen Informationen zu empfehlen. Diese Empfehlungen können Service Desk-Mitarbeiter bei der Untersuchung und Lösung von Fällen 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.

Weitere Informationen finden Sie unter Hängen Sie ähnliche Arbeitsaufträge an einen aktiven Arbeitsauftrag an.

- Verwenden Sie Lösungsdefinitionen, um Wissensartikel zu ähnlichen Themen zu empfehlen, indem Sie den Text des Wissensartikels mit der Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags oder der Arbeitsauftragsaufgabe vergleichen.
- Verwenden Sie Lösungsdefinitionen, um Teile für den Abschluss der Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf den Erkenntnissen zu empfehlen, die aus den Arbeitsauftragsaufgaben mit einer ähnlichen Kurzbeschreibung gesammelt wurden.

Reduziert Fehlerraten und Kosten

Verwenden Sie Clustering-Lösungsdefinitionen, um ähnliche Arbeitsaufträge basierend auf den in der Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags eingegebenen Informationen in Themen zu gruppieren. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Themen zu Arbeitsauftragstrends an.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence für Außendienst-Management konfigurieren

Predictive Analytics: Einblicke in Arbeitsaufträge

Process Mining für Außendienst-Management

Durch die Integration der Anwendung Process Mining mit der Anwendung Außendienst-Management können Sie Prozesse analysieren, die für Ihre KPIs relevant sind, und Engpässe im Zusammenhang mit Arbeitsauftragsaufgaben identifizieren.

Process Mining for FSM erstellt Geschäftsprozess-Flows aus den Daten der Arbeitsauftragsaufgabe in Audit Trails, sodass Prozessverantwortliche eingehende Analysen durchführen und Prozesseinblicke gewinnen können, um die Geschäftsergebnisse zu verbessern.

Verwenden Sie das Plugin Process Mining „ Content Pack for FSM“ (com.snc.fsm_process_optimization), um Process Mining Content Pack for FSM zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management.

Endbenutzer und Rollen

Wenn Sie über die erforderlichen Rollen verfügen, können Sie mit Analyst Workbench auf die visualisierten Daten zum Prozess-Workflow und Tools zum Analysieren der Daten im Zusammenhang mit Kundenservicefällen zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über die Analyst Workbench .

Die folgenden Rollen sind für die Verwendung des Process Mining Content Pack for FSM erforderlich.

- sn_process_optimization_viewer
- sn_process_optimization_admin
- sn_process_optimization_analyst
- sn_process_optimization_power_user

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

Optimierungsprojekt für Arbeitsauftragsaufgaben

Das Process Mining Content Pack for FSM fügt ein vorgefertigtes Projekt hinzu, das eine vordefinierte Prozessmodelldefinition für **Arbeitsauftragsaufgaben** für Arbeitsaufträge enthält. Standardmäßig werden im Projekt „ **Arbeitsauftragsaufgaben** “ Arbeitsauftragsaufgaben für die letzten zwei Quartale gefiltert. Sie können auch auf Grundlage des vordefinierten Projekts ein neues Prozessprojekt konfigurieren.

Die Prozessmodelldefinition **Arbeitsauftragsaufgaben** enthält Standardaktivitätsdefinitionen und Aufgliederungsdefinitionen für Arbeitsauftragsaufgaben, die Sie unverändert verwenden oder für eine benutzerdefinierte Konfiguration ändern können.

- Verwenden Sie Aktivitätsdefinitionen, um Statusübergänge zu verstehen, z. B. Aufgaben, die vom Status „In Arbeit“ in den Status „Lösung vorgeschlagen“ übergehen.
- Verwenden Sie Aufgliederungsdefinitionen, um Datensätze zu filtern und eine Prozesszuordnung nach Kategorien zu analysieren. Sie können beispielsweise die Daten der Arbeitsauftragsaufgaben nach Service Desk-Mitarbeitern, Zuweisungsgruppen und Standorten filtern.

Management kontinuierlicher Verbesserungen Initiative für Arbeitsauftragsaufgaben

Wenn die Anwendung Continual Improvement Management (CIM) aktiviert ist, können Sie auch das CIM-Projekt aus der Analyst Workbench verwenden, um den Fortschritt von Verbesserungsinitiativen für Arbeitsauftragsaufgaben nachzuverfolgen. Die Verbesserungsinitiative und das Process Mining -Modell werden automatisch verknüpft. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Continual Improvement Management .

Performance Analytics für Arbeitsauftragsaufgaben

Wenn die Anwendung Performance Analytics aktiviert ist, können Sie auch die verfügbaren Vorlagenkonfigurationen verwenden, um die Anwendung Process Mining über einen Performance Analytics-Indikator (PA) basierend auf den Daten der Arbeitsauftragsaufgabe zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Performance Analytics (PA) .

Zugehörige Informationen

Example of content pack for FSM

Zeitplanungs- und Einsatzplanungsvorgänge optimieren

Erfahren Sie, wie Einsatzplaner Planungs- und Einsatzplanungsvorgänge verwalten, um sicherzustellen, dass Aufgaben den Außendienstmitarbeitern effizient zugewiesen werden, wodurch Ressourcennutzung und Kundenzufriedenheit maximiert werden. Entdecken Sie die Mechanismen hinter einer effektiven Aufgabenzuteilung, um sicherzustellen, dass die richtige Aufgabe zum richtigen Zeitpunkt an den richtigen Service Desk-Mitarbeiter vergeben wird, um eine reibungslose Servicebereitstellung zu gewährleisten.

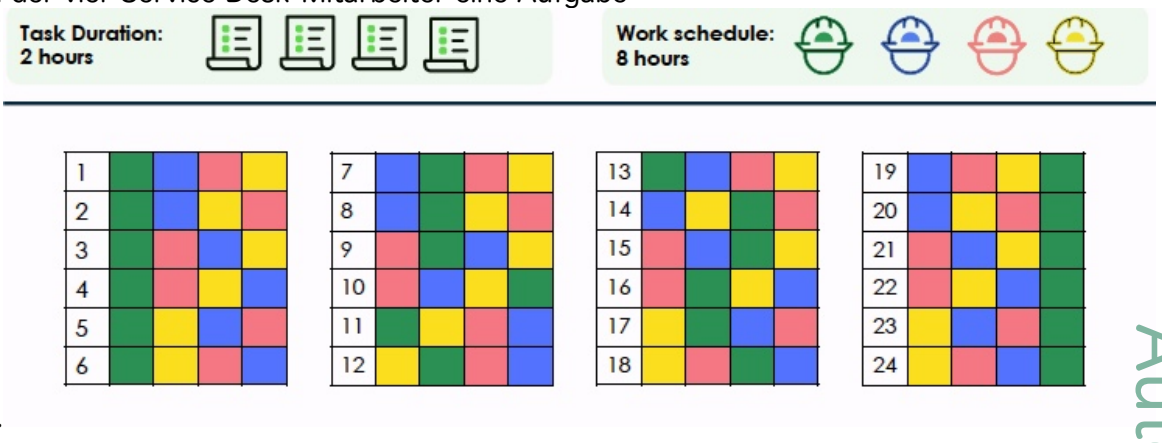
Die Planungsherausforderung

Einsatzplaner sind dafür verantwortlich zu bestimmen, welcher Außendienstmitarbeiter welche Aufgaben wann während seiner Schicht übernehmen soll. Ihr Ziel besteht darin, einen Servicezeitplan zu erstellen, der einen optimalen Aufgabenzeitplan für alle Service Desk-Mitarbeiter im Außendienst 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.

Angenommen, jede Aufgabe dauert 2 Stunden und jeder Außendienstmitarbeiter arbeitet eine 8-Stunden-Schicht. Wie viele Zeitpläne können dann mit 4 Aufgaben und 4 Außendienstmitarbeitern erstellt werden?

Hier ist eine visuelle Darstellung von 24 möglichen Zeitplänen, die jedem der vier Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe



zuweisen.

Da jede Aufgabe 2 Stunden dauert und jeder Service Desk-Mitarbeiter eine 8-Stunden-Schicht hat, kann jeder Außendienstmitarbeiter bis zu 4 Aufgaben während einer einzigen Schicht ausführen. Für 4 Aufgaben und 4 Ressourcen:

- Alle vier Service Desk-Mitarbeiter können jeweils eine Aufgabe übernehmen.
- Ein Service Desk-Mitarbeiter kann alle 4 Aufgaben bearbeiten.
- Zwei Service Desk-Mitarbeiter können die Aufgaben aufteilen, wobei jeder 2 Aufgaben übernimmt.
- Drei Service Desk-Mitarbeiter können die Aufgaben aufteilen, wobei ein Mitarbeiter zwei Aufgaben und die anderen beiden jeweils eine Aufgabe übernehmen.

Automatisieren der Planung von Arbeitsauftragsaufgaben

Erfahren Sie, wie Sie Arbeitsauftragsaufgaben für Außendienstmitarbeiter mithilfe automatisierter Planungsmethoden mühelos planen können. Unter Berücksichtigung von Faktoren wie SLAs, Aufgabenabhängigkeiten und Standorten optimiert die Automatisierung den Prozess für optimale Ergebnisse.

Wichtige Überlegungen für die Zeitplanung:

- Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs)
- Aufgabenfenster und Dauer
- Aufgabenabhängigkeiten
- Erforderliche Kompetenzen und Teile
- Arbeitszeit und Überstunden
- Geografischer Standort
- Verfügbarkeit des Auftragnehmers
- Benutzerdefinierte Einstellungen
- Aufgabenbündelung

Die automatisierten Planungsmethoden berücksichtigen die Schlüsselfaktoren und weisen Aufgaben den richtigen Service Desk-Mitarbeitern zu. Das spart nicht nur Zeit, sondern erhöht auch die Effizienz der Außendienstvorgänge.

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

Zeitplanungsmethoden

Erkunden Sie die Vielzahl von Planungsmethoden, mit denen Außendienstmitarbeitern Aufgaben nahtlos zugewiesen werden können, um die Ressourcennutzung und die Kundenzufriedenheit zu optimieren. Von der manuellen Zuteilung bis hin zur dynamischen Planung und Routenoptimierung bietet diese umfassende Übersicht Einsatzplanern verschiedene Aufgabenzuteilungsoptionen, um einen effizienten Betrieb zu gewährleisten.

- Die manuelle Planung umfasst die traditionelle Drag-and-Drop-Methode, mit der Einsatzplaner Aufgaben manuell Außendienstmitarbeitern zuweisen können. Die manuelle Planung ist zwar für kleinere Teams mit begrenzten Aufgaben geeignet, kann jedoch zeitaufwändig und fehleranfällig sein.
- Die dynamische Zeitplanung weist eingehende Aufgaben automatisch basierend auf vordefinierten Bedingungen zu. Die automatische Planung wird durch Ereignisse wie die Nichtverfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern ausgelöst und stellt eine nahtlose Aufgabenzuteilung sicher, insbesondere bei mittelgroßen Vorgängen mit gut definierten Aufgabenanforderungen.
- Zeitplanoptimierung optimiert Aufgaben in Batches für mehrere Außendienstmitarbeiter und ermöglicht so eine effiziente Planung für den kommenden Tag oder die kommende Woche. Im Gegensatz dazu optimiert die Intraday-Optimierung Zeitpläne in Echtzeit basierend auf sich ändernden Bedingungen neu und stellt so Agilität und Anpassungsfähigkeit als Reaktion auf Stornierungen, Verzögerungen oder neue Aufgaben sicher.
- Einsatzplaner können interaktive Tools nutzen, um Entscheidungen über die Aufgabenzuweisung zu treffen. Während die endgültige Entscheidung beim Einsatzplaner liegt, helfen die folgenden Tools bei der Identifizierung der besten Zuweisungsoptionen basierend auf verschiedenen Parametern.
  - Automatische Zuweisung: Automatisiert die Aufgabenzuteilung, indem Aufgaben basierend auf vordefinierten Kriterien wie Kompetenzen und Standort dynamisch zugewiesen werden. Die automatische Zuweisung ist ideal für Aufgaben mit hohem Volumen, die eine schnelle Zuteilung erfordern. Sie optimiert den Planungsprozess und optimiert die Ressourcennutzung.
  - Intelligente Aufgabenempfehlung: Schlägt die besten verfügbaren Aufgaben vor, um Lücken in den Zeitplänen von Außendienstmitarbeitern zu schließen und ihre Produktivität zu maximieren. Diese Funktion ist sowohl im Dispatcher-Arbeitsbereich als auch in der ServiceNow Agent Mobile-Anwendung verfügbar. Sie verbessert die Planungseffizienz und stellt eine optimale Nutzung der Zeit von Service Desk-Mitarbeitern sicher.
  - Routenoptimierung: Ordnet Aufgaben nach der Zuweisung neu an, um die Fahrzeit zu minimieren, die betriebliche Effizienz weiter zu verbessern und die Reisekosten zu senken.

Zugehörige Informationen

Planungsmethode einrichten

Zeitplanoptimierung

Mit Zeitplanoptimierung können Sie die Aufgabenplanung optimieren, Aufgaben automatisch zuweisen und sich an sich ändernde Bedingungen anpassen. Durch die Anwendung von Richtlinien können Sie den bestmöglichen Zeitplan erstellen, der die Aufgabenzuweisung maximiert und die Reisezeit minimiert.

Hauptvorteile

Steigern der Kundenzufriedenheit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 besser vorhersehbare Zeitpläne, geben Sie Arbeiten mit hoher Priorität den Vorzug, und tragen Sie dazu bei, dass SLAs eingehalten werden. Konzentrieren Sie sich auf die Lösung von Ausnahmefällen, während die Zeitplanoptimierung die meisten Aufgaben erledigt.

Verringern der Kosten

Eine große Anzahl von Mitarbeitern effizient koordinieren und leiten Planen Sie die beste Ressource, um eine Erstbehebung zu gewährleisten. Reduzieren Sie Reisezeiten und Überstunden.

Umsatz steigern

Passen Sie mehr Aufträge in die Arbeitszeiten, um die Kundenzufriedenheit und -treue zu steigern.

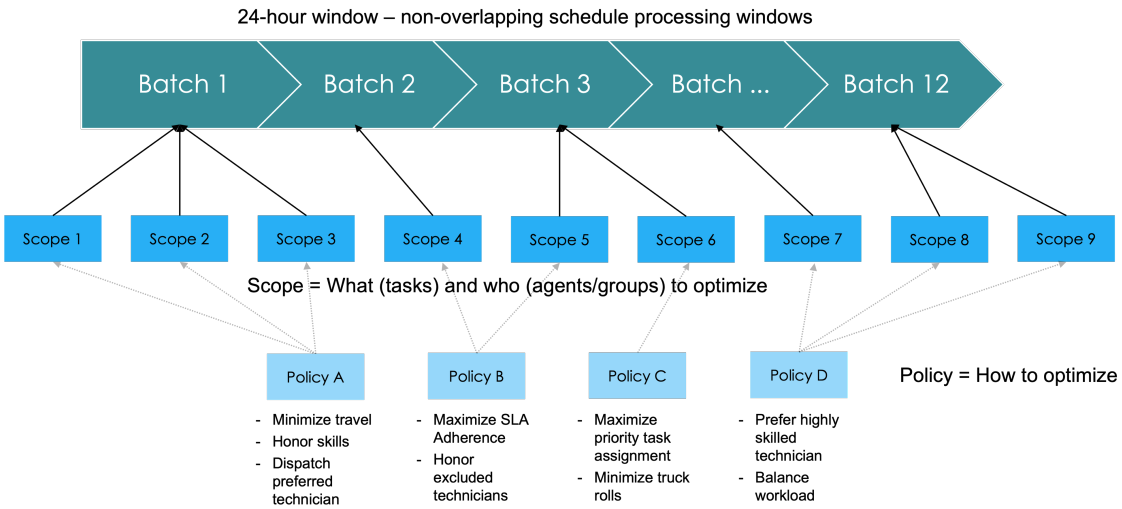
Mitarbeiterproduktivität

Steigern der Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern durch schnelle Übergänge zwischen Zuweisungen. Minimieren Sie die Reisezeit, um den Kraftstoffverbrauch und die Emissionen zu senken.

Zeitplanoptimierung Workflow-Diagramm

Die folgende Abbildung zeigt den allgemeinen Workflow von Zeitplanoptimierung.

Workflow von Zeitplanoptimierung



Schlüsselkomponenten in Zeitplanoptimierung

Richtlinien kapseln Ihre Optimierungsziele, indem sie Ziele und Einschränkungen miteinander verknüpfen. Wenn Sie Ihre Ziele und Einschränkungen kennen, können Sie Ihre Optimierungsstrategien effektiv anpassen. Wenn Ihr Team beispielsweise aus 20 Technikern besteht, die in einer Stadt arbeiten, kann eine Richtlinie so konfiguriert werden, dass die Reisezeit minimiert wird. Durch die Ausführung eines Optimierungsbatches in der Nacht zuvor rationalisiert das System Aufgaben und reduziert die Pendelzeit.

Bereiche verknüpfen Aufgaben mit Richtlinien und können auf Zuweisungsgruppen oder geografischen Gebieten basieren. Die Auswahl des entsprechenden Umfangs ist entscheidend, um sicherzustellen, dass Ihre Richtlinien auf die richtigen Aufgaben angewendet werden, wodurch Ihre Ressourcen dort optimiert werden, wo es darauf ankommt.

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

Batches sind die Konfigurationen, die festlegen, wann und wie Ihre Optimierungen erfolgen. Durch die Ausführung von Batches zu strategischen Zeiten können Sie sich schnell an Änderungen und Anforderungen anpassen.

Hinweis:
Verwenden Sie den Anwendungsbereich „Zeitplanoptimierung“ zum Einrichten und Konfigurieren dieser Elemente.

Zeitplanoptimierung basierend auf Gebieten

Verwenden Sie Zeitplanoptimierung mit der Außendienst-Gebietsplanung, um komplexe Zuweisungen in mehrere Gebiete zu planen, bei denen ein Mitarbeiter über einen längeren Batch-Verarbeitungszeitraum für mehrere Gebiete verantwortlich sein kann. Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zu, unabhängig davon, ob sie primäre oder sekundäre Mitglieder eines oder mehrerer Gebiete sind.

Intraday-Zeitplanoptimierung

Die Intraday-Optimierung optimiert Zeitpläne für Gruppen oder Gebiete in Echtzeit basierend auf sich ändernden Bedingungen. Nützlich, wenn Aufgaben abgebrochen oder verzögert werden oder neue Aufgaben eingehen. Beispiel:

- Ein Kabelserviceanbieter befasst sich mit Stornierungen in letzter Minute.
- Ein Wetterereignis führt zu neuen Reparaturaufgaben mit hoher Priorität.
- Ein Techniker meldet sich für den Tag krank.

Hinweis:
Field Service Scheduling Automation muss installiert sein, um die Intraday-Optimierung verwenden zu können.

Zeitplanoptimierung basierend auf Capacity and Reservations Management

Verwenden Sie Zeitplanoptimierung mit Capacity and Reservations Management, um Aufgaben zuzuteilen. Bei dieser Integration werden definierte Kapazitäten und Reservierungen für interne Teams und externe Auftragnehmer berücksichtigt, bevor Aufgaben geplant und zugeteilt werden.

Zeitplanoptimierung mit Personaloptimierung für den Außendienst

Verwenden Sie Zeitplanoptimierung [], um die Zeitpläne und Ereignisse von Service Desk-Mitarbeitern aus der Anwendung Personaloptimierung für den Außendienst zu berücksichtigen und Aufgaben automatisch zuzuweisen.

Zugehörige Informationen

Zeitplanoptimierung konfigurieren

Dynamische Planung

Die dynamische Zeitplanung ist ein fortschrittlicher und flexibler Mechanismus zur Verwaltung von Arbeitsaufgaben für Außendienstmitarbeiter. Es erleichtert die Planung und ermöglicht Einsatzplanern die effektive Behandlung von Ausnahmen und Änderungen.

Durch die Nutzung von Aufgabenattributen und der Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern optimiert die dynamische Zeitplanung die Aufgabenzuteilung, was zu einer verbesserten Effizienz der Außendienstvorgänge führt.

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

Hauptvorteile

Dynamische Zeitplanung optimiert Feldzuweisungen, verwaltet SLAs, optimiert die Auswahl von Service Desk-Mitarbeitern und verbessert die Problemlösung. Durch die Nutzung der erweiterten Funktionen von können Unternehmen die betriebliche Effizienz verbessern, beispiellose Außendienst-Experiences bieten und die Kundenzufriedenheit steigern.

Optimieren Sie die Feldzuweisungen

Mit der dynamischen Zeitplanung können Sie Zeitpläne und Routen automatisieren und so die Reisezeit für mobile Mitarbeiter minimieren. Durch die Zuweisung von Aufgaben basierend auf anpassbaren Reihenfolgeregeln wird kritische Arbeit priorisiert, wodurch sichergestellt wird, dass Außendienstmitarbeiter und Crews mehr Zeit mit produktiven Aufgaben und weniger Zeit mit dem Auto verbringen.

Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) verwalten

Die dynamische Zeitplanung weist Aufgaben automatisch neu zu. Zum Beispiel, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Auszeit hat oder wenn eine Aufgabe mit hoher Priorität eingeht. Durch die Verwendung von Reihenfolgeregeln und Einschränkungen beim Aufheben von Zuweisungen können Sie Service Desk-Mitarbeiter für Aufgaben mit höherer Priorität freigeben, wodurch eine optimale Ressourcenzuteilung und Compliance mit SLAs sichergestellt wird.

Intelligente Auswahl von Service Desk-Mitarbeitern

Mit der dynamischen Zeitplanung wird die Zuordnung von Aufgaben zu den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeitern erleichtert. Durch die Berücksichtigung von Kriterien wie Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern und Reisezeit werden Aufgaben auf intelligente Weise Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen, die über die erforderlichen Kompetenzen verfügen und den Einsatzort effizient erreichen können. Dies maximiert die Produktivität und verbessert die Servicequalität.

Beheben Sie Probleme beim ersten Besuch

Dynamische Zeitplanung ermöglicht die automatische Zuweisung von Aufgaben an Außendienstmitarbeiter, die über die richtigen Fähigkeiten und Geräte verfügen. Durch die Sicherstellung, dass Aufgaben qualifizierten Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, Probleme beim ersten Besuch zu lösen. Dies minimiert die Notwendigkeit mehrerer Serviceanrufe und erhöht die Kundenzufriedenheit.

Integration mit Workforce Optimization for Field Service

Wenn diese Option aktiviert ist, funktioniert die dynamische Zeitplanung mit der Anwendung Workforce Optimization for Field Service. Mit dieser Integration können Sie den Zeitplan und die Ereignisse des Service Desk-Mitarbeiters direkt im Kalender des Dispatcher-Arbeitsbereichs anzeigen. Erhalten Sie Zugriff auf eine einheitliche Ansicht der Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern, und nehmen Sie fundierte Aufgabenzuweisungen vor.

Zugehörige Informationen

Dynamische Zeitplanung konfigurieren

Vergleichen Sie Dynamische Zeitplanung und Zeitplanoptimierung

Vergleichen und kontrastieren Sie zwei Planungsansätze Dynamische Zeitplanung und Zeitplanoptimierung mit einer Kartenansicht und einer Kalenderansicht.

Die dynamische Zeitplanung weist Aufgaben mit hoher Priorität schnell zu, erfordert jedoch aus Effizienzgründen möglicherweise spätere manuelle Routenanpassungen. Sie ist für die sofortige Aufgabenzuteilung nützlich, optimiert jedoch möglicherweise nicht die Mitarbeiterrouten.

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

Zeitplanoptimierung hingegen nimmt eine ganzheitliche Ansicht ein. Bei der Planung werden alle Aufgaben und Service Desk-Mitarbeiter berücksichtigt, um Kosten wie Reisezeit und nicht zugewiesene Aufgaben zu minimieren.

Im Allgemeinen liefert Zeitplanoptimierung bessere Gesamtergebnisse im Vergleich zur dynamischen Zeitplanung.

In der folgenden Infografik werden die Aufgaben Dynamische Zeitplanung und Zeitplanoptimierungvisuell verglichen. Die Karten- und Kalenderbilder veranschaulichen die Unterschiede in der Weiterleitung von Service Desk-Mitarbeitern und der Aufgabenzuweisung für beide Ansätze.

Intelligente Aufgabenempfehlung

Die Funktion ServiceNow® Intelligente Aufgabenempfehlung hilft Einsatzplanern, die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern zu verbessern, indem Aufgaben empfohlen werden, um die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern zu füllen. Service Desk-Mitarbeiter können die empfohlenen Aufgaben auch anzeigen und sich selbst zuweisen sie . Verwenden Sie dazu die mobile App ServiceNow Agent.

In Dispatcher-Arbeitsbereichwird jede freie Zeit, die Service Desk-Mitarbeiter zwischen Aufgaben und Ereignissen haben, als Leerraum im Kalender des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Die intelligente Aufgabenempfehlung empfiehlt die besten verfügbaren Aufgaben, um diese Lücken im Zeitplan zu schließen.

Die empfohlenen Aufgaben müssen die folgenden Auswahlkriterien erfüllen:

- Die Aufgabe wird in der Tabelle Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]] aufgelistet [].
- Die Aufgabe befindet sich im Status „Zuteilung ausstehend“.
- Die Versandgruppe oder der Aufgabenstandort befindet sich innerhalb des vom Service Desk-Mitarbeiter abgedeckten Bereichs.
- Die geschätzte Arbeitsdauer ist kleiner oder gleich dem ausgewählten Zeitfenster im Kalender des Service Desk-Mitarbeiters.

Hinweis:
Domänentrennung wird in der intelligenten Aufgabenempfehlung für Außendienst-Management unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation und Außendienst-Management.

Zugehörige Informationen

Intelligente Aufgabenempfehlungen einrichten

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe der intelligenten Aufgabenempfehlung zu

Weisen Sie sich Aufgaben basierend auf der intelligenten Aufgabenempfehlung zu

Vorläufige Buchung

Mit Soft Booking können Einsatzplaner eine optimale automatisierte Planungslösung entwerfen, ohne den zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter automatisch zu benachrichtigen und nachgelagerte Zuweisungs-Workflows auszulösen.

Außendienstmitarbeiter erhalten Benachrichtigungen zu ihren Arbeitsauftragsaufgaben nur , wenn Einsatzplaner Arbeitszuweisungen bestätigen.

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

Zugehörige Informationen

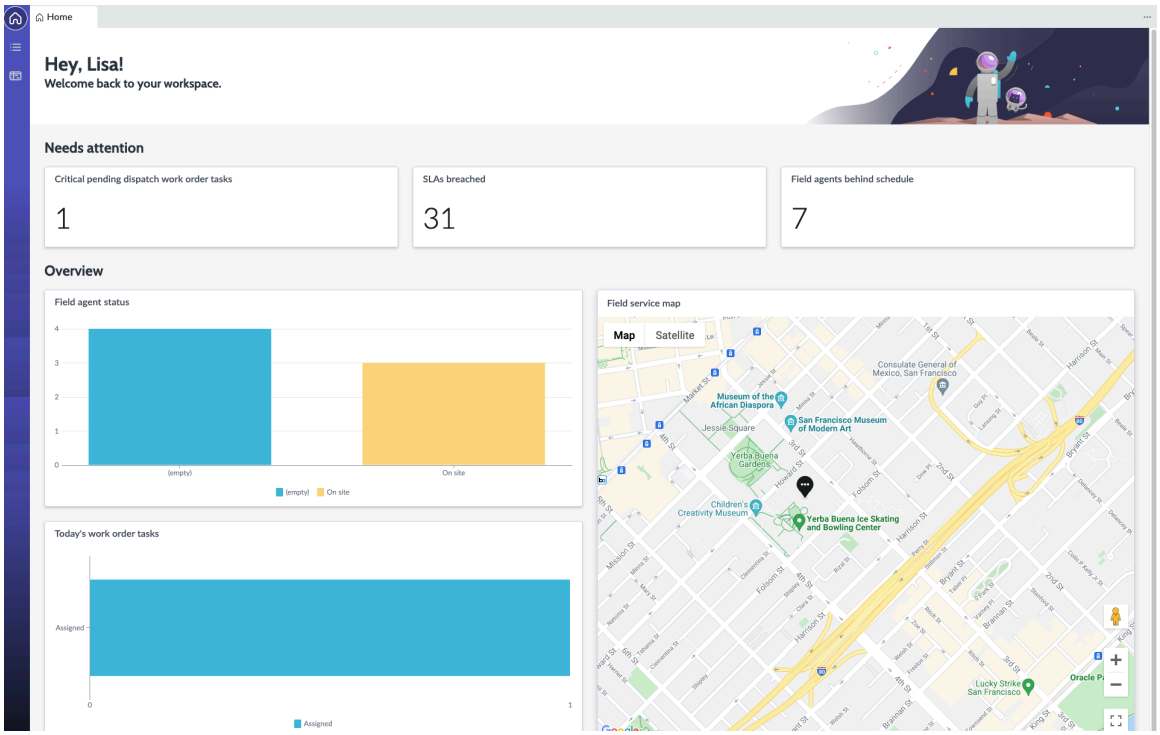
Konfigurieren Sie den Status Geplant

Zeigen Sie geplante Aufgaben an, und weisen Sie sie zu

Einsatzplaner-Dashboard

Verschaffen Sie sich über das Dispatcher-Dashboard Echtzeiteinblicke in Arbeitsaufträge, Zeitpläne, Standorte und Status von Service Desk-Mitarbeitern.

Das Dispatcher-Dashboard zeigt die Echtzeitdaten der Vorgänge und der Leistung von Außendienstmitarbeitern für ihre Zuweisungen an. Einsatzplaner haben sofortigen Einblick in ausstehende Einsatzplanungselemente und den aktuellen Status von Service Desk-Mitarbeitern. Wenn die Karte erweitert ist, können Einsatzplaner Aktionen ausführen, um die Karte automatisch auf einen bestimmten Techniker oder eine bestimmte Arbeitsauftragsaufgabe zu vergrößern.



Dispatcher-Arbeitsbereich

Einsatzplaner können Außendienstteams und die Kunden-Experience effizient verwalten, um mit Dispatcher-Arbeitsbereichein positives Ergebnis für Ihre Organisation zu erzielen. Prognostizieren Sie potenzielle Problembereiche, bevor sie entstehen, und maximieren Sie die betriebliche Effizienz für Außendienstteams und Kunden.

Dispatcher-Arbeitsbereich – Übersicht.

Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um zu sehen, wie Einsatzplaner Dispatcher-Arbeitsbereichverwenden.

Dispatcher-Arbeitsbereich ist der Hauptarbeitsbereich für Einsatzplaner und bringt Geschwindigkeit und Effizienz in die Außendienstplanung. Sie bietet Einsatzplanern und Managern eine vollständige Ansicht von Aufgaben, Teams, Standorten und Status. Dispatcher-Arbeitsbereich verfügt über ein konfigurierbares Layout, sodass Einsatzplaner eine personalisierte Anzeige mit benutzerdefinierten Filtern, erweiterten Such- und

Automatische Übersetzung

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

Sortieroptionen erstellen können. Aufgaben- und Mitarbeiterkarten können angepasst werden, um relevante Informationen anzuzeigen.

Schlüsselfunktionen

Mit Dispatcher-Arbeitsbereichkönnen Sie die Arbeit effizient verwalten, die Ressourcenverwaltung vereinfachen, Servicelevel-Vereinbarungen einhalten und die Produktivität maximieren. Zu den wichtigsten Vorteilen von Dispatcher-Arbeitsbereich gehören:

Einzelner Arbeitsbereich

Zeigen Sie alles in einem konfigurierbaren Bildschirm an, von nicht zugewiesenen Aufgaben bis hin zu Zeitplänen für Techniker und Karten. Weitere Informationen finden Sie unter Dispatcher-Arbeitsbereich anpassen und Einsatzplaner-Dashboard.

Automatisierte Arbeitszuweisung

Planen Sie Arbeitsaufträge basierend auf Technikerkompetenzen, Teilen, Entfernung, Empfehlungen und Zugriffszeiten.

- Verwenden Sie die dynamische Zeitplanung, um Arbeitsaufträge basierend auf verschiedenen Faktoren, einschließlich Kompetenzen, Verfügbarkeit und Entfernung, automatisch zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Planung.
- Optimieren Sie die Arbeitszuweisungen für Crews, indem Sie den Planungsprozess automatisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Crew-Vorgänge.
- Optimieren Sie die Arbeitszuweisung mithilfe von Soft-Booking-Techniken, um Flexibilität bei der Aufgabenzuteilung und Ressourcenverwaltung zu ermöglichen. Für weitere Informationen Vorläufige Buchung.

Routenoptimierung

Reduzieren Sie Reisezeit und -kosten, indem Sie die Routen mehrerer Techniker gleichzeitig visualisieren und verbessern.

Intelligente Aufgabenempfehlungen

Verbessern Sie die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern durch intelligente Aufgabenempfehlungen. Weitere Informationen finden Sie unter Intelligente Aufgabenempfehlung.

Zugehörige Informationen

Dispatcher-Arbeitsbereich konfigurieren

Arbeiten im Dispatcher-Arbeitsbereich

Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung

Außendienst Capacity and Reservations Management ermöglicht es Außendienst Managerns, [Außendienst Service Desk-Mitarbeitern und Auftragnehmerteams die angemessene Menge an Arbeit zuzuweisen, damit sie nicht mit Arbeit über ihre definierte Kapazität hinaus überlastet werden.

Der Kapazitätsverwaltungsprozess hilft Ihnen, Arbeitszuweisungen basierend auf Priorität und Bedarf zu planen und sicherzustellen, dass Geschäftsservices nicht aufgrund von Überkapazitäten verfügbar sind. Mit Reservierungsregeln in Capacity Management können Sie einen bestimmten Prozentsatz der Zeit für verschiedene Aufgaben reservieren. Die Analyse vergangener Ausfälle und die Planung für das Wachstum der Nachfrage nach Services helfen Ihnen, die Kapazität effizient zu verwalten.

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

Hauptvorteile

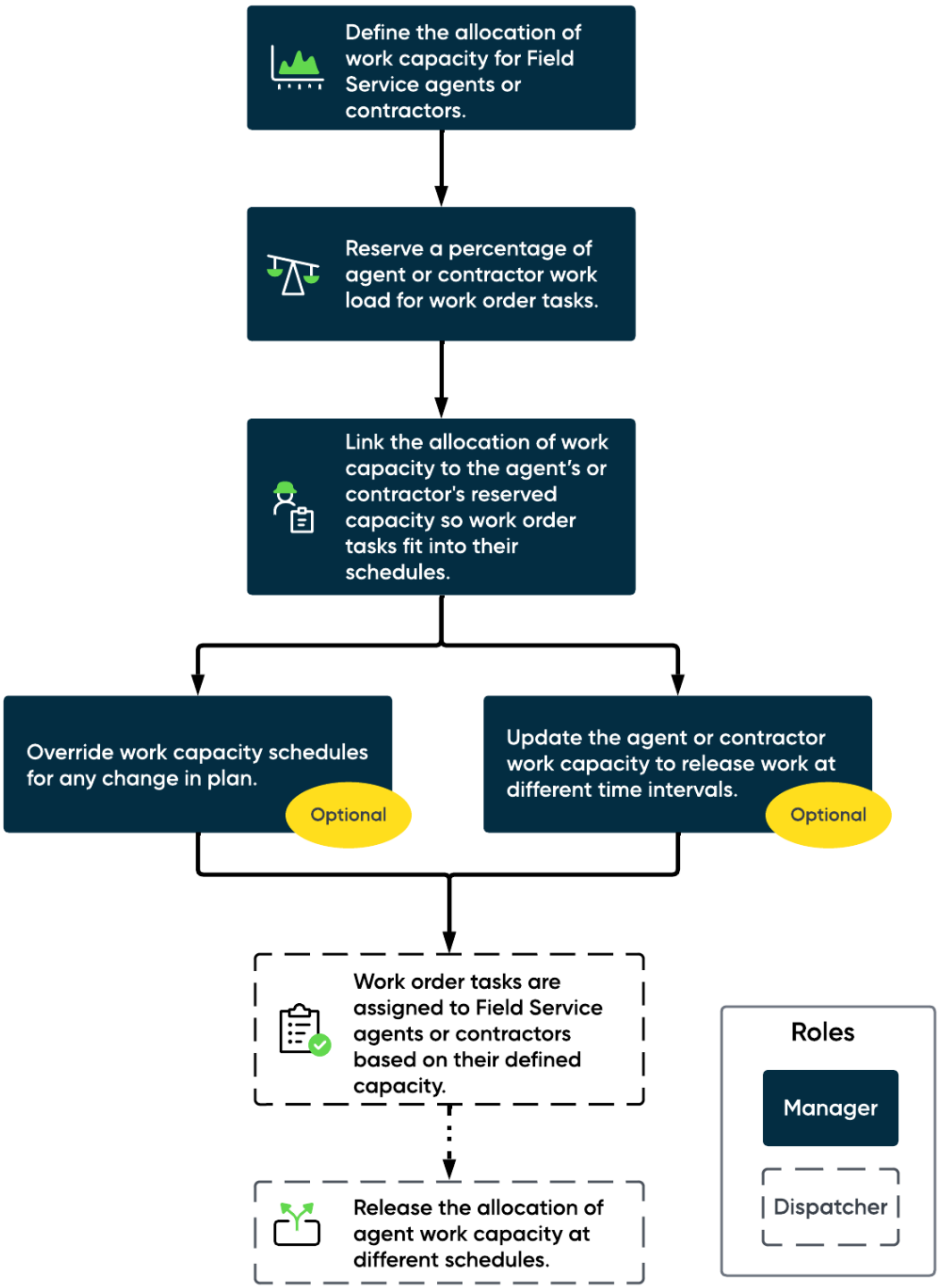
Außendienst Capacity and Reservations Management bietet die folgenden Vorteile:

- Verbessern Sie die Effizienz der Einsatzplaner, indem Sie die Planung basierend auf Kapazitätsregeln automatisieren.
- Bessere Verwaltung der Arbeitsauslastungen durch Zuweisung der entsprechenden Arbeitsmenge an Außendienstmitarbeiter und Auftragnehmerfirmen.
- Bleiben Sie konform mit den Anforderungen des Auftragnehmers, indem Sie die angegebene Kapazität einhalten.

Die Abbildung unten zeigt ein Beispiel für die verschiedenen Status, die Service Desk-Mitarbeiter-Kapazitäten durchlaufen, beginnend mit der Definition der Arbeitskapazität des Service Desk-Mitarbeiters und der Reservierung eines Prozentsatzes der Zeit des Service Desk-Mitarbeiters. Anschließend wird die zugewiesene Kapazität basierend auf dem Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters freigegeben.

Automatische Übersetzung

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



Zugehörige Informationen

Außendienst Komponenten von Capacity and Reservations Management

Konfigurieren von Außendienst Capacity and Reservations Management

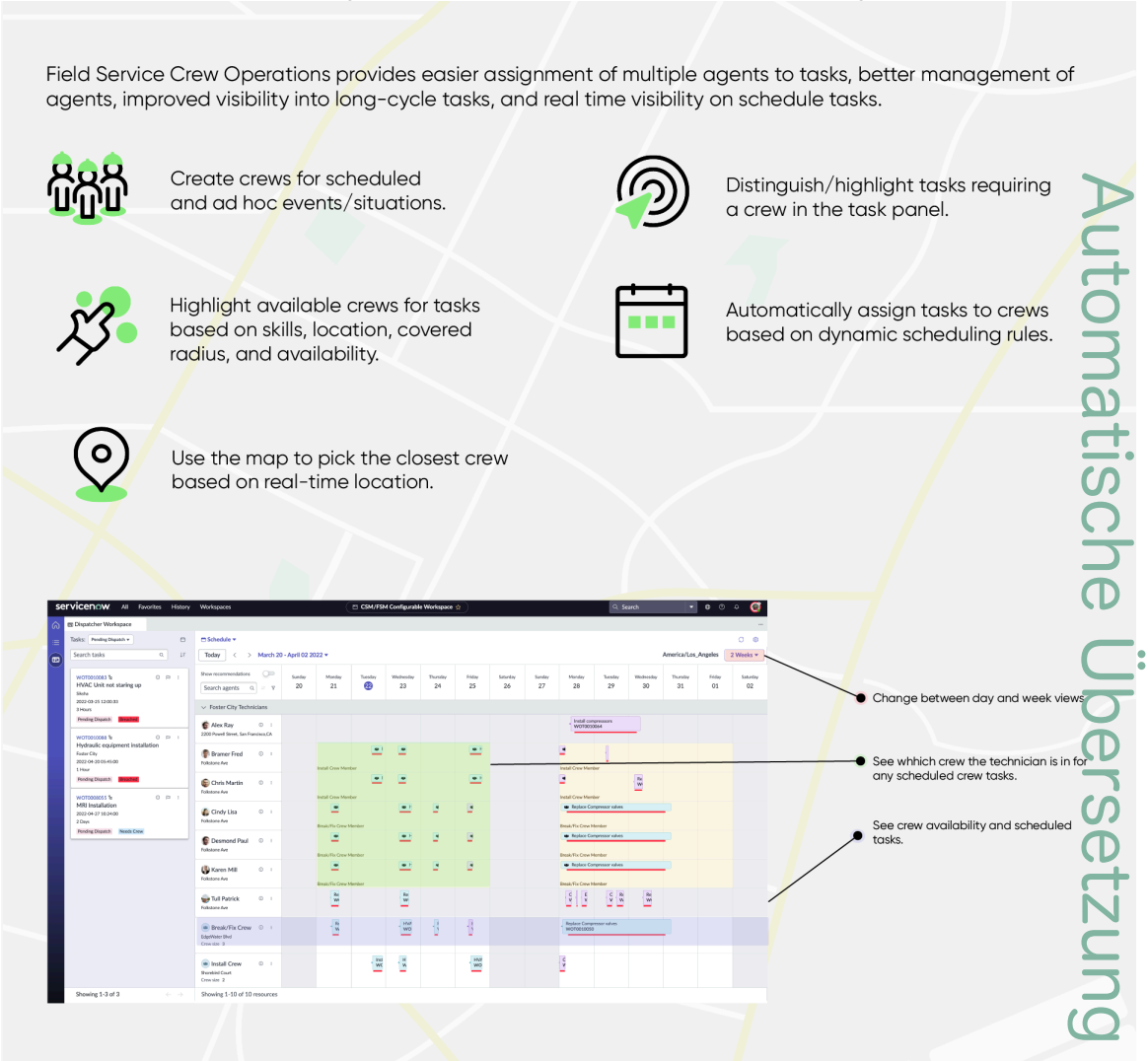
Zeigen Sie Informationen zur Kapazitätsnutzung an

© 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.

Außendienst Crew-Vorgänge

Vereinfachen Sie den Planungsprozess, und erstellen Sie eine Crew von Außendienst Service Desk-Mitarbeitern, die mit der Funktion Außendienst Crew Operations zur Zusammenarbeit zugewiesen werden können.

MitAußendienst Crew Operations können Sie wiederkehrenden Aufgaben immer wieder dieselben Ressourcen zuweisen. Crew-Mitglieder arbeiten für eine bestimmte Anzahl von Stunden, Tagen, Wochen oder Monaten gemeinsam an der zugewiesenen Aufgabe. Der Crew-Leiter kann die Arbeitsbeiträge der Crew mit der mobilen Anwendung



aufzeichnen.

Zugehörige Informationen

- Aktivieren Sie Außendienst Crew Operations
- Außendienst Komponenten von Crew Operations
- Außendienst Crew Operations konfigurieren
- Fügen Sie einem Gebiet Crews hinzu
- Verwenden von Außendienst Crew Operations

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

Außendienst Gebietsplanung

Außendienst Mit der Gebietsplanung können Sie Gebiete erstellen, anzeigen, analysieren und verwalten, um die Planung von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben zu verbessern.

Mit intelligenten Filtern und Abgleichen basierend auf vordefinierten Regeln stellt Außendienst Gebietsplanung sicher, dass die richtigen Service Desk-Mitarbeiter oder Gruppen den Aufgaben zugewiesen werden, wobei geografische Standorte und Geschäftsziele berücksichtigt werden.

Als Gebietsmanager oder -planer können Sie Gebiete und Datenpunkte innerhalb und außerhalb von Grenzen anzeigen, um ein umfassendes Verständnis der räumlichen Verteilung zu erhalten.

Hauptvorteile

Unterstützte Gebietserstellung

Erstellen Sie mühelos mehrdimensionale Gebiete mit kartengesteuerten Werkzeugen. Ändern Sie Grenzen dynamisch, um neue Datenpunkte einzubeziehen, und stellen Sie so die Inklusivität von Assets und Arbeitsaufträgen in bestimmten Bereichen sicher.

Verbesserte Visualisierung

Unterstützen Sie die Entscheidungsfindung mit einer klaren visuellen Darstellung von Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben und Assets. Nutzen Sie benutzerdefinierte Datenüberlagerungen und eine interaktive Gebietskarte für überlegene Planungs- und Zeitplanungsfunktionen.

Optimierte Ressourcenzuteilung

Erstellen Sie flexible Servicegebiete, und minimieren Sie Überschneidungen. Weisen Sie Service Desk-Mitarbeiter oder Crews direkt zu, ohne Zuweisungsgruppen zu benötigen, und maximieren Sie so die Effizienz der Ressourcenzuteilung.

Performance Analytics und Management

Gewinnen Sie mit Performance Analytics wertvolle Einblicke in Ihre Vorgänge. Überwachen Sie offene Arbeitsauftragsaufgaben, die Nutzung von Service Desk-Mitarbeitern für Arbeitsauftragsaufgaben und die durchschnittliche Reisezeit nach Gebiet über das Performance Analytics-Dashboard für Außendienstgebiete.

Datensicherheit

Entscheiden Sie sich für Datenschutz, indem Sie die Transparenz von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben auf das zugewiesene Gebiet beschränken, um einen reibungslosen und sicheren Geschäftsbetrieb zu gewährleisten.

Kapazitätsverwaltung

Verwalten Sie die Kapazität für interne Teams und externe Auftragnehmer, indem Sie sie in Stunden oder Aufgaben definieren. Gehen Sie separat auf externe Auftragnehmergruppen ein, um eine präzise Ressourcenzuteilung basierend auf Gebieten sicherzustellen, Überlastungen zu vermeiden und die betriebliche Effizienz zu verbessern.

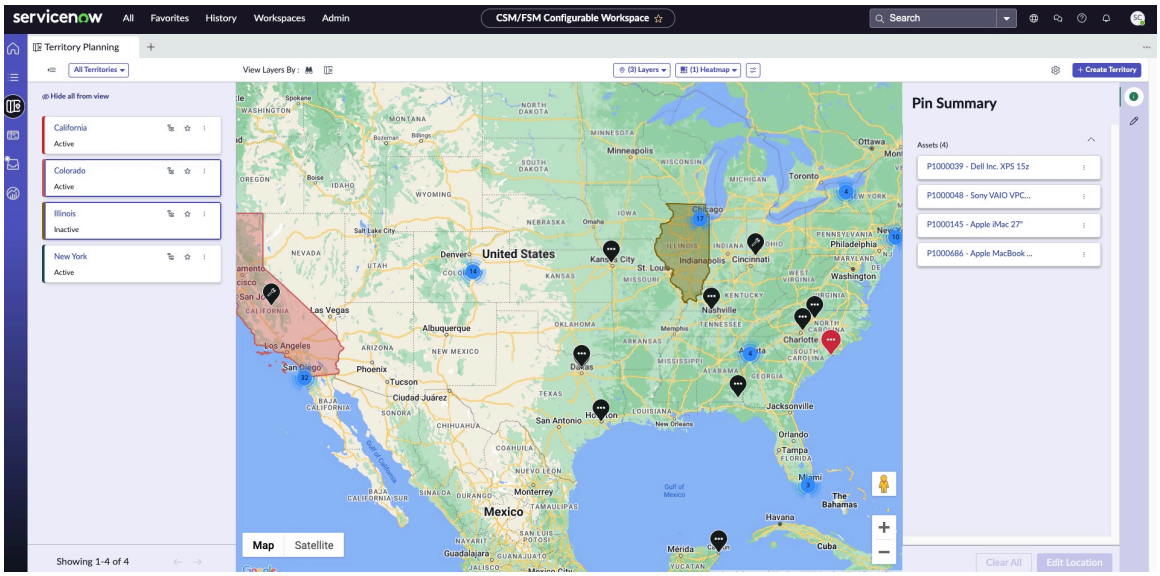
Zeitplanoptimierung

Planen Sie komplexe Zuweisungen in mehrere Gebiete, bei denen ein Service Desk-Mitarbeiter über einen längeren Batch-Verarbeitungszeitraum für mehrere Gebiete verantwortlich sein kann. Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zu, unabhängig davon, ob sie primäre oder sekundäre Mitglieder eines oder mehrerer Gebiete sind.

Der folgende Screenshot zeigt Datenelemente und einen kontextbezogenen Seitenbereich. Wenn Sie eine Kartenmarkierung an derselben Position auswählen, werden detaillierte

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

Asset-Informationen angezeigt, wodurch eine nahtlose Gebietsverwaltung gewährleistet wird.



Zugehörige Informationen

Gebietsplanung für Außendienst konfigurieren

Verwenden von Außendienst Gebietsplanung

Performance Analytics-Dashboard „Außendienstgebiet – Gebiet“.

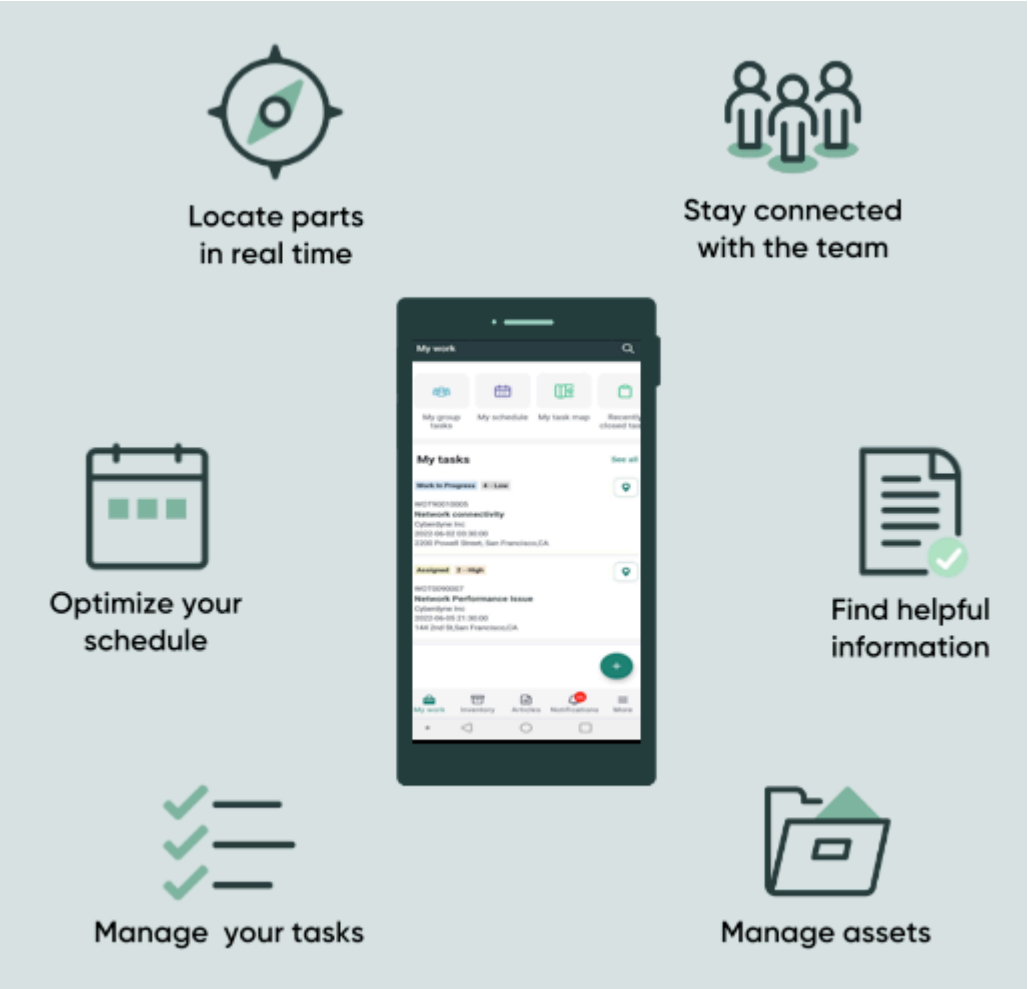
Mobile Experience für Außendienst-Management

Verwalten Sie Ihre Außendienstaufgaben von überall mithilfe der Außendienst-Management Mobile App. Auch wenn keine Verbindung zum Internet besteht, können Sie weiterhin Aufgaben planen, bearbeiten und abschließen. Ihr Mobilgerät synchronisiert die Informationen bei der nächsten Verbindung mit.

Die Außendienst-Management Mobile App wird auf der ServiceNow Mobile Platform ausgeführt.

Automatische Übersetzung

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



Experience der mobilen Anwendung „Service Desk-Mitarbeiter“ und ihre Funktionen

Verwalten Sie Ihre Aufgaben

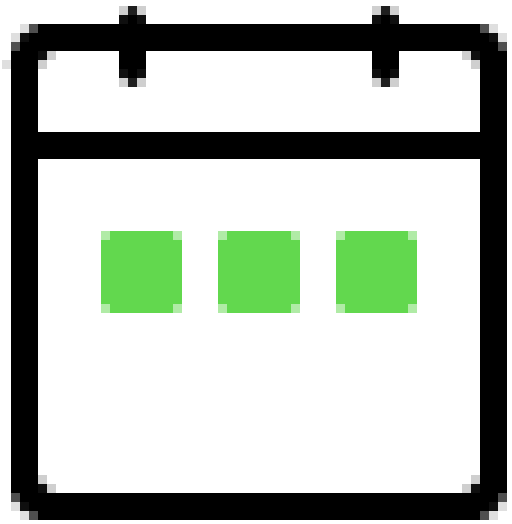
Priorisieren Sie Ihre Arbeit mit der Anwendung Now Mobile Agent

- Planen Sie Ihre Aufgaben
- Planen Sie Ihren Zeitplan
- Arbeit beginnen

Automatische Übersetzung

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

Experience der mobilen Anwendung „Service Desk-Mitarbeiter“ und ihre Funktionen (Fortsetzung)



Optimieren Sie Ihren Zeitplan

Den schnellsten Weg zum Abschließen zugewiesener Aufträge ermitteln

- optimale Routen für die Ausführung von Aufgaben an mehreren Standorten
- Navigieren Sie mithilfe der Aufgabenzuordnung zu Aufgabenstandorten

Suchen Sie Teile in Echtzeit

Verwalten Sie Ihren Bestand mit der Anwendung Now Mobile Agent

- Suchen Sie Teile mithilfe der Asset-Zuordnung in der App
- Datensatz-Assets, die für eine Arbeitsauftragsaufgabe verwendet 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.

Experience der mobilen Anwendung „Service Desk-Mitarbeiter“ und ihre Funktionen (Fortsetzung)

Bleiben Sie mit dem Team in Verbindung

Zum Abschließen von Aufgaben benötigte Hilfe anfordern

- Rufen Sie Kunden direkt über die App an, wenn weitere Informationen benötigt werden
- Verbinden Sie sich mit Kollegen, indem Sie sie anrufen oder ihnen eine Textnachricht senden

Hier finden Sie hilfreiche Informationen

Greifen Sie mit der Anwendung Now Mobile Agent auf die benötigten Informationen zu

- Durchsuchen Sie Knowledge Base-Artikel nach Unterstützung
- Überprüfen Sie, wann Ihre Teammitglieder vor Ort sind und ob sie ihre Aufgaben rechtzeitig abschließen können

Wenn Sie offlinesind, können Sie weiterhin zugewiesene Aufgaben ausführen, Assets verwalten, auf Ihren Zeitplan zugreifen, den Zeitstempel aktualisierter Aufgaben nachverfolgen und Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben schließen. Die Daten für offline ausgeführte Aufgaben werden auf Ihrem Gerät gespeichert und synchronisiert, sobald das Gerät online geht.

Sehen Sie sich dieses vierminütige Video an, um eine Demonstration der mobilen Anwendung ServiceNow Field Service zur Verwaltung von Außendienstaufgaben zu sehen.
Field Service Management Mobile-Experience

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

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Anwendung Now Mobile Agent

Verwenden Sie die Anwendung Now Mobile Agent, um Aufgaben auszuführen

Playbooks für Außendienst-Management

Playbooks bieten Ihren Außendienst -Teams eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Abschließen von Aktivitäten im Zusammenhang mit Außendienstaufgaben.

Playbooks ermöglichen es Service Desk-Mitarbeitern, den Lebenszyklus von Arbeitsauftragsaufgaben zu verwalten, indem sie durch Aktivitätensequenzen geführt werden. Die Workflows, die einer bestimmten Art von Arbeitsauftragsaufgabe zugeordnet sind, und die Aktivitäten, die zur Lösung dieser Aufgabe abgeschlossen werden müssen, werden im Playbook beschrieben.

Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen. Jede Phase umfasst Folgendes:

- Eine Liste der Aktivitäten oder Schritte, die der Service Desk-Mitarbeiter ausführen muss.
- Statusanzeigen, die den aktuellen Status der einzelnen Aktivitäten oder Schritte anzeigen
- Kontrollkästchen und Zähler, die angeben, wo sich ein Service Desk-Mitarbeiter im Workflow befindet

Die folgende Abbildung zeigt den Playbook-Workflow für Terminbuchungen, der mit einem Playbook erstellt wurde.

Playbooks für Now Mobile Agent

Playbooks für die Anwendung Now Mobile Agent enthalten Phasen zum Abschließen einer Arbeitsauftragsaufgabe. Playbooks können unter einer ausgewählten Arbeitsauftragsaufgabe auf der Seite „ **Meine Arbeit** “ angezeigt werden. Bei Aufgaben, denen ein aktives Playbook zugeordnet ist, wird die Schaltfläche **Playbooks** anzeigen angezeigt.

Playbooks sind in Phasen organisiert, um eine geführte Experience zu bieten. Sie leiten Sie zu neuen oder vorhandenen Funktionen der mobilen Anwendung weiter und führen eine Prüfliste der abgeschlossenen Phasen für diese Arbeitsauftragsaufgabe. Phasen 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.

nach Ihrem Ermessen als abgeschlossen markiert oder übersprungen werden. Die Phasen schreiten wie folgt voran:

1. Problembehandlung
2. Teile
3. Zeiterfassung
4. Nebenkosten protokollieren
5. Arbeitsabschluss verifizieren
6. Arbeitsauftragsaufgabe schließen

Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für die Anwendung Now Mobile Agent ..

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Zugehörige Informationen

Konfigurieren von Playbooks für Außendienst-Management

Bestandsverwaltung in Außendienst-Management

Bestandsverwaltung ist der Prozess der Nachverfolgung von Teilen und Lieferungen, einschließlich der Übertragung von Teilen, Verbrauch, Anpassungen und mehr.

Teile stellen Elemente dar, die Außendienstmitarbeiter beim Abschließen eines Arbeitsauftrags benötigen. Teile können physische Elemente wie eine Batterie oder nicht physische Komponenten sein, z. B. ein Motorölwechsel oder eine Schätzung. Sowohl physische als auch nicht physische Produkte werden in Einheiten gemessen und verkauft.

Zugehörige Informationen

Bestands- und Asset Management einrichten

Bestand in verwalten Außendienst-Management

Unterstützung für lineare Assets

Mit dem Support für lineare Assets in Außendienst-Management können Sie alle wichtigen Aufgaben wie Wartungsaktivitäten oder Reparaturen ausführen, die für die optimale Funktion von linearen Assets erforderlich sind.

Ein lineares Asset ist ein Asset mit einer physischen Länge oder Abmessung, z. B. Straßen, Bahnlinien und Telekommunikationsnetze oder Kabel. Sie haben einen definierten Start- und Endpunkt und können als Sequenz verbundener Segmente oder Knoten dargestellt werden. Ein lineares Segment ist ein bestimmter Abschnitt dieses Assets, der entweder durch einen Startpunkt und einen Endpunkt oder einen Startpunkt und eine Länge definiert wird. Sie können lineare Assets in Enterprise Asset Managementerstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Create linear assets .

Außendienst-Management bietet die Möglichkeit, Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets zu erstellen und zu verwalten. Durch die Integration von Google Maps können Sie lineare Assets und die zugehörigen Segmente direkt auf der Oberfläche der Servicestandortkarte anzeigen und 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.

Hauptvorteile

Die Unterstützung linearer Assets bietet die folgenden Vorteile:

- Visualisieren und erfassen Sie genaue Standorte von Aufgaben, die im Rahmen einer linearen Asset-Struktur auftreten.
- Lokalisieren Sie einfach die spezifischen Bereiche, die Teil einer linearen Asset-Struktur sind, wodurch die Notwendigkeit mehrerer Besuche minimiert wird.
- Stellen Sie Außendienstmitarbeitern genaue Arbeitsorte bereit, um die Rückverfolgung entlang von Pfaden zu vermeiden und den Abschluss von Aufgaben zu beschleunigen.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie die Unterstützung linearer Assets in Außendienst-Management

Lineare Assets in verwalten Außendienst-Management

Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets mit der Anwendung Mobile Agent verwalten

Überwachung und Analysen für Außendienst-Management

Verwalten, überwachen und überwachen Sie verschiedene mit Außendienst-Managementverbundene Managementaktivitäten, z. B. die Verwaltung von Arbeitsauftragsaufgabenzuweisungen, die Genehmigung von Abwesenheiten von Service Desk-Mitarbeitern, Arbeitsauslastungen und andere.

Zugehörige Informationen

Einrichten von FSM-Berichten und -Analysen

Berichterstellung und Analytics für Außendienst-Management

Außendienst Auftragnehmer-Management

Verwalten Sie die Arbeits- und Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) von Auftragnehmern. Mit der Anwendung „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst“ von ServiceNow können Sie Auftragnehmerunternehmen und deren Mitarbeiter kontaktieren, sie einbinden und mit ihnen zusammenarbeiten, um Aufgaben von Arbeitsaufträgen auszulagern.

Mit der Anwendung Außendienst Contractor Management können Außendienst Manager Ihrer Organisation Arbeit auslagern, indem sie Auftragnehmerfirmen und deren Mitarbeiter, z. B. externe Manager und externe Service Desk-Mitarbeiter, einbeziehen. Arbeitsauftragsaufgaben werden dem Manager der Auftragnehmergruppe vom Auftragnehmerunternehmen zugewiesen. Eine Gruppe qualifiziert das Zuweisungskriterium basierend auf den ausgewählten Zuweisungsgruppenwerten, z. B. der externen Gruppe und ihrem Abdeckungsbereich, ihren Kompetenzen und Produktmodellen.

Die Manager dieser Auftragnehmerunternehmen überprüfen mit dem Außendienst-Auftragnehmerportal die Details der zugewiesenen Arbeitsaufgabe und können die Arbeit an den Aufgaben ablehnen. Wenn sie die Aufgabe annehmen, können sie die Aufgaben den Mitgliedern des Auftragnehmerteams neu zuweisen.

Wenn die bevorzugte Zuweisungsgruppe intern ist, aber niemand in der internen Gruppe für das Zuweisungsgruppenkriterium qualifiziert ist, sucht das System nach einer geeigneten externen Gruppe, der die Aufgabe zugewiesen wird, und umgekehrt.

Zugehörige Informationen

Außendienst Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst aktivieren

Contractor Management konfigurieren

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

Außendienst-Auftragnehmerportal

Auftragnehmer -Dashboard

Emergency Exposure Management

Die Funktion Emergency Exposure Management in Außendienst-Management hilft bei der Identifizierung von Außendienstmitarbeitern und Kunden, die möglicherweise einen betroffenen Standort besucht haben. Es hilft bei der Suche nach Personen, die mit einem Service Desk-Mitarbeiter in Kontakt gekommen sind, der als positiv für eine Erkrankung wie COVID-19 eingestuft wurde.

Wenn Sie die Anwendung Emergency Exposure Management in Zusammenarbeit mit Außendienst-Managementverwenden, können Sie potenziell betroffene Kunden und andere Service Desk-Mitarbeiter identifizieren, indem Sie den Arbeitsauftragsverlauf des betroffenen Service Desk-Mitarbeiters überprüfen.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter für eine Bedingung als positiv gemeldet wird, kann der Diagnoseadministrator einen Diagnosebericht ausführen, um andere potenziell betroffene Service Desk-Mitarbeiter, Kunden, die möglicherweise mit dem betroffenen Service Desk-Mitarbeiter in Kontakt gekommen sind, und andere Service Desk-Mitarbeiter, die die betroffenen Kunden während der ausgewählten Zeit besucht haben, zu identifizieren Zeitraum. Der Außendienst -Manager kann den Diagnosebericht anzeigen und geeignete Maßnahmen ergreifen, um die Ausbreitung der Infektion einzudämmen. Der Manager kann die Sicherheit von Service Desk-Mitarbeitern verbessern, indem er verhindert, dass betroffene oder potenziell exponierte Service Desk-Mitarbeiter für in der Zukunft liegende Termine verfügbar sind.

Mit der Anwendung Emergency Exposure Management können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

Verfolgen Sie betroffene Service Desk-Mitarbeiter und Kunden nach

Führen Sie einen Diagnosebericht für betroffene Service Desk-Mitarbeiter basierend auf ihrem Arbeitsauftragsverlauf für den ausgewählten Zeitraum aus, und zeigen Sie den Bericht an, um andere potenziell betroffene Service Desk-Mitarbeiter und Kunden zu identifizieren.

Mitarbeiterkalender blockieren

Markieren Sie die betroffenen und potenziell betroffenen Service Desk-Mitarbeiter, die für den ausgewählten Zeitraum nicht verfügbar sind, um die Zuweisung weiterer Aufgaben zu vermeiden.

Compliance-Prüfungen für Service Desk-Mitarbeiter erzwingen

Fordern Sie Service Desk-Mitarbeiter auf, vor Beginn der Arbeit an der Aufgabe und vor Abschluss der Arbeitsauftragsaufgabe an einer Compliance-Umfrage teilzunehmen, um zu überprüfen, ob sie basierend auf den empfohlenen Sicherheitsprotokollrichtlinien die richtigen Vorsichtsmaßnahmen getroffen haben.

Zeigen Sie Daten mit COVID-19-Auswirkung an

Zeigen Sie Aufgaben-, Service Desk-Mitarbeiter- und Asset-Standorte auf einer Karte an, auf der die Auswirkungen von COVID-19 dargestellt sind.

Überprüfen Sie den Compliance-Status des Service Desk-Mitarbeiters

Überprüfen Sie den Status von konformen und nicht konformen Service Desk-Mitarbeitern und Aufgaben mit dem Außendienst Safety-Dashboard.

Zugehörige Informationen

Emergency Exposure Management für Informationen zu Außendienstmitarbeitern konfigurieren

Emergency Exposure Management für Außendienst-Mitarbeiter-Überwachung und Zuweisungen 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.

Predictive Analytics: Einblicke in Arbeitsaufträge

Lösen Sie Arbeitsaufträge effizienter, indem Sie Predictive Intelligence für Außendienst-Management verwenden, um Arbeitsaufträge mit ähnlichen Problemen zu identifizieren. Jede Gruppe ähnlicher Arbeitsaufträge stellt ein Thema für Arbeitsauftragstrends dar.

Hauptvorteile

Die Verwendung des Themas „Arbeitsauftragstrends“ bietet folgende Vorteile:

- Managerproduktivität steigern: Sie identifizieren schnell Fallcluster, die auf ähnliche zugrunde liegende Probleme verweisen und handeln, um sie zu lösen.
- Experiences von Service Desk-Mitarbeitern verbessern: Lösen Sie Probleme proaktiv, indem Sie andere Arbeitsaufträge im Thema analysieren
- Verbesserung der betrieblichen Effizienz: Reduzieren Sie den Rückstand von Arbeitsaufträgen, indem Sie mehrere ähnliche Arten von Arbeitsaufträgen gleichzeitig lösen

Systemadministratoren trainieren Lösungsdefinitionen, um ähnliche Arten von Arbeitsaufträgen zu identifizieren und zu gruppieren. Manager verwenden die **Themenlisten „Arbeitsauftragstrends“**, um den Rückstand von Arbeitsaufträgen zu analysieren.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie Themen zu Arbeitsauftragstrends an

Planned Work Management

Die Anwendung Planned Work Management arbeitet mit Außendienst-Management zusammen, um Unternehmen bei der Erstellung und Verwaltung der geplanten Arbeitsaktivitäten mit wiederkehrenden Zeitplänen in regelmäßigen Abständen zu unterstützen. Zu den geplanten Arbeitsaktivitäten gehören Wartungen, Inspektionen, Audits oder mehr.

Mit dieser Anwendung können Sie geplante Aktivitäten konfigurieren, deren Ausführung in regelmäßigen Abständen basierend auf Zeitintervallen oder der Nutzung oder dem Auftreten bestimmter Bedingungen geplant ist.

Mit Planned Work Management kann Ihre Anwendung Arbeitsaufträge erstellen, die angeben, wie und wann eine geplante Arbeitsaktivität wie Wartung, Inspektion und Audits ausgeführt werden soll. Arbeitsaufträge können auf den folgenden Faktoren basieren:

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

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Zugehörige Informationen

Planned Work Management konfigurieren

Arbeitsaufträge für die geplante Arbeit verwalten

Automatische Übersetzung

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

Beispiel für einen Arbeitsplan

Homepage von Planned Work Management

Personaloptimierung für den Außendienst

Mit Personaloptimierung für den Außendienst können Sie die Produktivität Ihres Personals von einem zentralen Standort aus verwalten. Mit dieser Anwendung können Sie Arbeit effizient an Ihr Team weiterleiten, die Kompetenzen und Zeitpläne Ihres Teams verwalten und die Leistung überwachen.

Verwenden Sie Personaloptimierung für den Außendienst zur Personaloptimierung und zur effizienten Verwaltung Ihrer Teams. Mit dieser Funktion können Sie auch Ihre Teams schulen, damit sie die Kompetenzen erwerben, mit denen Sie die Anforderungen Ihrer Kunden erfüllen können.

Personaloptimierung für den Außendienst führt Manager Workspace ein, das einen Echtzeitüberblick über die laufende Arbeitsauslastung und die Teamleistung bietet. Sie hilft Managern auch, die Zeitpläne und Schichten ihrer Service Desk-Mitarbeiter zu verwalten. Administratoren können den Arbeitsbereich mithilfe der Anwendungsfähigkeiten konfigurieren und anpassen, um die Serviceziele effizient zu erreichen. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst Manager Workspace-Dashboard.

Schlüsselfunktionen

Zeitplanung

Verwalten Sie die Zeitplanung für Service Desk-Mitarbeiter über Manager Workspace. Sie können auf den Kalender Ihres Teams zugreifen, um den Abdeckungszeitplan des Service Desk-Mitarbeiters und seine Auszeiten anzuzeigen. Diese Informationen können Ihnen helfen, Schicht- und Zeitpläne zu erstellen, Service Desk-Mitarbeiter zu Schichten zuzuweisen und Zeitpläne zu veröffentlichen. Sie können mithilfe des Kalenders auch persönliche Ereignisse wie Termine und Besprechungen im Namen des Service Desk-Mitarbeiters erstellen.

Teamleistung

Organisieren Sie jedes Ihrer Teams in Zuweisungsgruppen, und überwachen Sie deren Leistung in Manager Workspace. Erstellen Sie einen Satz von Leistungskennzahlen (KPIs), die auf Performance Analytics-Indikatoren verweisen, und wenden Sie sie auf alle Gruppen innerhalb dieses Teams an, um die Teamleistung zu analysieren. Von einem zentralen Ort aus können Sie Detailinformationen zu den Metriken für eine Gruppe, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Arbeitsauftragsaufgabe innerhalb dieses Teams anzeigen.

Coaching und Schulung von Mitarbeitern automatisieren

Bewerten Sie die Leistung Ihres Teams, und legen Sie Coaching-Pläne fest, um seine Kompetenzen zu verbessern. Verwenden Sie Predictive Intelligence, um Kompetenzen basierend auf Aufgaben zu empfehlen, die die Service Desk-Mitarbeiter gelöst haben. Erstellen Sie Coaching-Möglichkeiten basierend auf der Empfehlung, und schulen Sie die Service Desk-Mitarbeiter, um sich diese Kompetenzen anzueignen, indem Sie die Lerninhalte zuweisen, z. B. interne Wissensartikel und externe Kurse von Udemy.

Zugehörige Informationen

Personaloptimierung für Außendienst konfigurieren

Personaloptimierung für den Außendienst-Komponenten

Personaloptimierung für den Außendienst 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.

Beispiele für Field Service Management-Workflow

Die Beispiel-Workflows in diesem Abschnitt enthalten Beispiele dafür, wie Sie mit Außendienst-Management Probleme schneller lösen, das Auftreten von Problemen verhindern und nahtlos über Organisationen hinweg arbeiten können.

Außendienst Workflow-Beispiel für Vorgänge

Dieses Beispiel für einen Betriebs-Workflow von Außendienst zeigt einen Anwendungsfall eines Managers für klinische Technik bei einem Gesundheitsdienstleister, der über ein Problem mit einem MRI-Scanner informiert wird, das durch das neueste Firmware-Upgrade gelöst werden kann.

Als Manager für klinische Technik in einem Krankenhaus war Maria frustriert über die Zeit, die der Gerätelieferant des Krankenhauses für die Aktualisierung der Geräte benötigte. Wenn Sie die Support-Hotline des Lieferanten anrufen, müssen Sie normalerweise in der Warteschleife auf eine Support-Person warten und dann mehrere Support-Mitarbeiter und Reparaturtechniker anrufen, um die für die Lösung des Problems erforderlichen Informationen zu erhalten. Wenn sich Maria gerade in einem anderen Gespräch befand oder sich nicht in der Nähe des Büros befand, in dem sie die Seriennummer für den Reparaturtechniker nachschlagen konnte, verging weitere Zeit.

Als der Lieferant die Plattform ServiceNow implementierte, verbesserte sich die Kunden-Experience von Maria.

Mit der Anwendung Außendienst-Management kann der Administrator des Lieferanten viele der Schritte automatisieren, die zum Upgrade von Marias Geräten erforderlich sind. Maria kann sich beim Selfserviceportal des Lieferanten anmelden und eine Serviceanfrage mit einer bevorzugten Servicezeit für den Besuch des Außendiensttechnikers übermitteln. Die Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) erstellt automatisch einen Arbeitsauftrag, der die erforderlichen Details für die Ausrüstungs-, Teile- und Upgrade-Schritte enthält.

Der Workflow Außendienst-Management (FSM) leitet die Arbeitsauftragsaufgabe automatisch an einen Techniker in der Nähe des Krankenhauses weiter, der über die Verfügbarkeit und die erforderlichen Kompetenzen für die Aufgabe verfügt. Sobald der Techniker unterwegs ist, sendet FSM automatisch eine Textnachricht an Maria mit einer Karte, auf der der aktuelle Standort des Technikers und die geschätzte Ankunftszeit angegeben sind.

Wenn der Techniker das Upgrade abschließt und die Aufgabe in der mobilen FSM-App als abgeschlossen markiert, sendet FSM den Arbeitsauftrag an Marias Mobiltelefon. Maria bestätigt digital, dass die Arbeit abgeschlossen ist, und signiert den Arbeitsauftrag. FSM speichert alle Informationen für den Arbeitsauftrag, um zukünftige Analysen, Berichte, Audits und Compliance-Aktivitäten der Lieferantenorganisation zu unterstützen.

Mithilfe der ServiceNow-Anwendung konnte der Lieferant die Upgrade-Aufgabe schneller und mit weniger Anrufen von oder an Maria abschließen. Darüber hinaus speicherte der Lieferant wichtige Informationen über das Problem und seine Lösung für die Analyse und Planung, um die Kunden-Experience von Maria weiter zu verbessern.

Hauptvorteile

- Effizientere Serviceabläufe zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit.
- Der richtige Techniker wird zum ersten Mal geschickt, um Probleme zu beheben.
- Der Problemverlauf wird gespeichert, um weitere Interaktionen reibungsloser und schneller zu gestalten.

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

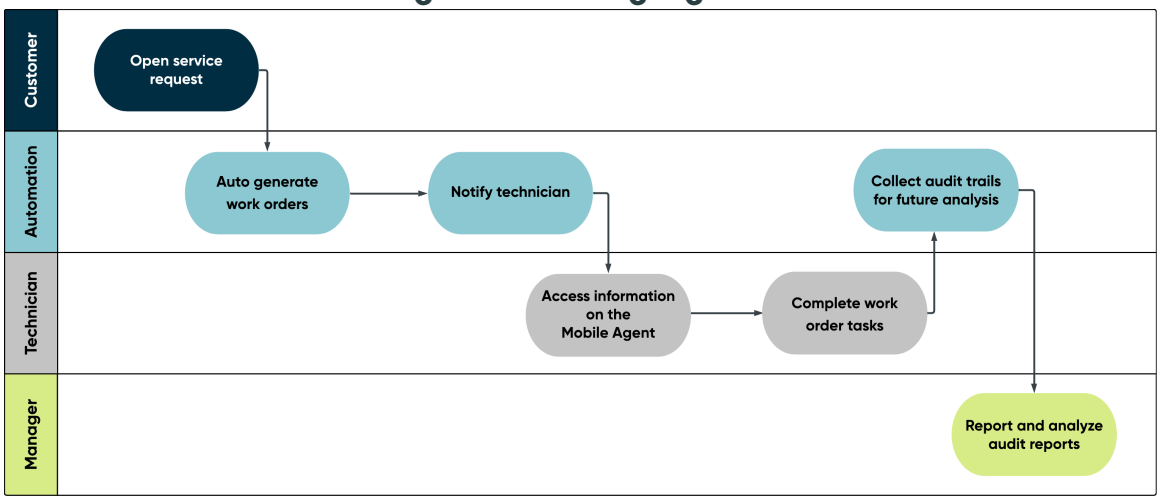
Benutzerrollen

- Kunde
- Außendienst-Agent

Produkte

- Kundenservice-Management
- Außendienst-Management

Außendienst Workflow-Diagramm für Vorgänge



Außendienst Workflow-Schritte für Vorgänge

Die folgende Tabelle enthält die Schritte für den Außendienst -Vorgangs-Workflow.

Außendienst-Management Schritte und Beschreibungen des Workflows für Vorgänge

Schritte	Beschreibung
1. Anforderung öffnen	Der Manager für klinische Technik meldet sich beim Selfserviceportal des Asset-Lieferanten an und öffnet eine Serviceanfrage mit einer bevorzugten Servicezeit.
2. Arbeitsauftrag automatisch generieren	Die Terminbuchungsanwendung generiert automatisch einen Arbeitsauftrag, der alle Aufgaben enthält, die zum Abschließen des Upgrades erforderlich sind.
3. Techniker automatisch entsenden	Aufgaben können mithilfe der dynamischen s-Zeitplanung automatisch einem Außendienstmitarbeiter basierend auf dessen Standort, Kompetenzen und Verfügbarkeit zugewiesen werden. Der Außendienstmitarbeiter erhält eine Push-Benachrichtigung in seiner mobilen App, die er anzeigen und akzeptieren (oder die Neuzuweisung an einen anderen Techniker ablehnen) kann. Nach der Annahme wird der Arbeitsauftrag aktualisiert.
4. Greifen Sie auf Informationen zu	Mit ServiceNow Mobile Agent kann der Außendienstmitarbeiter auf Informationen wie Standort, Geräte, Kundenverlauf, Wissensartikel und andere zugreifen, um die Aufgabe erfolgreich abzuschließen. Wenn der Außendienstmitarbeiter unterwegs ist, wird automatisch eine Textnachricht gesendet, um den Kundenzu benachrichtigen. Sie enthält

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

Außendienst-Management Schritte und Beschreibungen des Workflows für Vorgänge (Fortsetzung)

Schritte	Beschreibung
	einen Link zum Anzeigen einer Karte mit dem aktuellen Standort des Außendienstmitarbeiters und der geschätzten Ankunftszeit, um Erwartungen zu wecken und die Gesamt-Experience zu verbessern.
5. Schließen Sie den Arbeitsauftrag ab	Sobald der Außendienstmitarbeiter die Firmware aktualisiert und die Aufgabe abgeschlossen hat, kann der klinische Techniker den Arbeitsauftrag digital signieren und bestätigen.
6. Nachverfolgen und prüfen	Der Status „Signiert“ generiert automatisch eine PDF-Zusammenfassung des Arbeitsauftrags, einschließlich der abgeschlossenen Aufgaben, der verwendeten und zurückgegebenen Teile, der Nebenkosten und der Zeit, die für den Abschluss der Arbeit erforderlich ist. Die PDF-Datei wird zu Nachverfolgungs- und Auditzwecken an das Arbeitsauftragsformular angehängt.
7. Berichterstellung und Analyse	Alle Daten und Zeitleisten werden auch im Arbeitsauftrag nachverfolgt und sind für Trendanalysen, Berichte und Audits verfügbar, um die Compliance-Anforderungen zu erfüllen. Der Außendienst -Manager vergleicht die Metriken aus dem Arbeitsauftrag mit Leistungskennzahlen (KPIs), die standardmäßig in denServiceNow Performance Analytics -Dashboards verfügbar sind.

Außendienst Beispiel für den Workflow für die vorbeugende Wartung

Dieses Außendienst Beispiel für einen Workflow für vorbeugende Wartung zeigt ein Beispiel für einen Manager für die Wartung von Luftfahrzeugen, der einen Wartungsplan so einrichtet, dass alle 25 Flugstunden eine Diagnosewarnung ausgelöst wird.

Als Managerin für die Wartung von Luftfahrzeugen war sie mit den papierbasierten Prozessen für die Planung der Wartung von Luftfahrzeugen unzufrieden. Die Koordinierung von Zeitplänen und Tabellenkalkulationen für mehrere Maschinen war zeitaufwändig, und sie hatte keinen Echtzeiteinblick in den Status der einzelnen Maschinen und die Verfügbarkeit von Technikern. Das Ergebnis war, dass das Unternehmen, das für die Luft- und Raumfahrt zuständig war, Verluste verzeichnete, da die Maschinen zu Wartungszwecken am Boden waren, obwohl sie in Betrieb sein könnten.

Durch die Implementierung von ServiceNow Außendienst-Management mit Asset-Management hat sich das geändert.

Jetzt arbeitet sie mit dem Administrator zusammen, um Wartungspläne für jedes Luftfahrzeug zu automatisieren. Die Pläne lösen Diagnosewarnungen aus und generieren automatisch Arbeitsaufträge für einen anderen Satz von Diagnoseaufgaben nach jeweils 25 und 600 Flugstunden für jedes Luftfahrzeug. Die Arbeitsaufträge enthalten die Diagnoseaufgaben, die für jeden Luftfahrzeugtyp geeignet sind.

Außendienst-Management weist automatisch Aufgaben zu, die auf der Grundlage von Standort, Kompetenzen und Verfügbarkeit von Elektronikern für die Notrufzentrale ausgeführt werden. Techniker melden sich an, um jede Aufgabe zu akzeptieren oder umzuleiten und um die Details des Luftfahrzeugs, den Serviceverlauf und die zu überprüfenden Teile aus dem integrierten Asset-Management -System anzuzeigen.

Techniker können auch Empfehlungen aus Wissensartikeln und vorherigen Arbeitsaufträgen anzeigen. Wenn ein Techniker Diagnoseaufgaben als abgeschlossen markiert, plant Außendienst-Management automatisch die Arbeitsauftragsaufgaben für den nächsten

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

Wartungstermin und weist sie zu. Das System speichert alle Informationen für den Arbeitsauftrag, um zukünftige Analysen, Berichte, Audits und Compliance-Aktivitäten zu unterstützen.

Außendienst-Management ermöglichte es ihr, ein hohes Maß an Sicherheit für Passagiere und Crew zu gewährleisten und gleichzeitig mehr Umsatz zu generieren, indem die Verfügbarkeit von Luftfahrzeugen für mehr Verbindungen optimiert wurde. Darüber hinaus kann sie Arbeitsauftragsdaten überprüfen, um Wartungstrends und -muster zu erkennen, und, um Compliance-Anforderungen zu erfüllen.

Hauptvorteile

- Halten Sie Assets in Betrieb, um Ihr Geschäft am Laufen zu halten.
- Vermeiden Sie Verzögerungen bei der Durchführung von Wartungs- oder Diagnoseaufgaben durch die automatische Zuweisung der am besten qualifizierten und engsten Techniker.
- Verhindern Sie Probleme, indem Sie Arbeitsaufträge für die geplante regelmäßige Wartung ausführen.

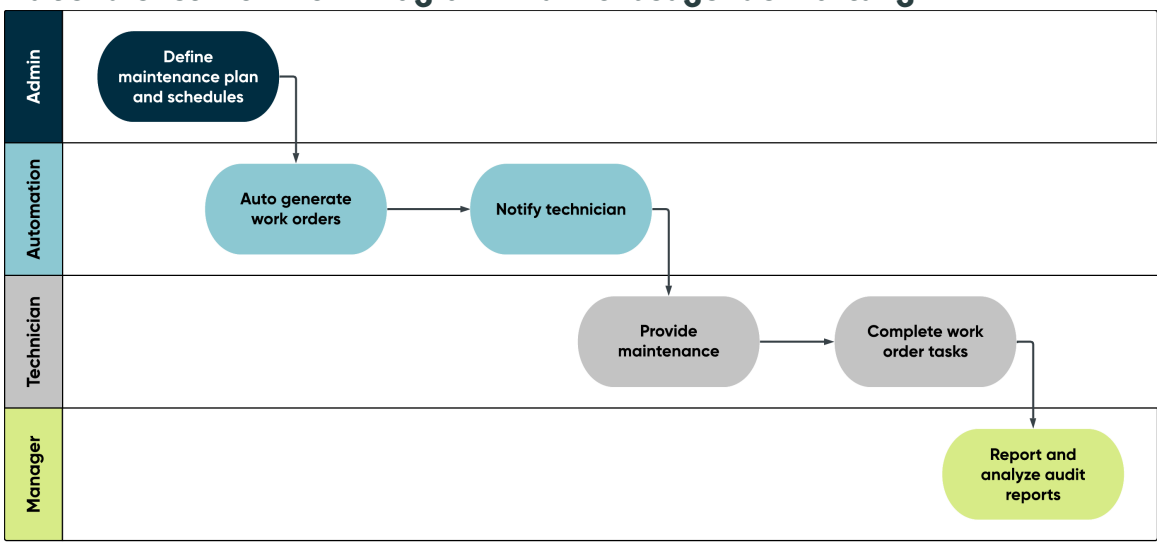
Benutzerrollen

- Initiator: Manager für Luftfahrzeugwartung
- Außendienst Service Desk-Mitarbeiter

Produkte

- Asset-Management
- Außendienst-Management

Außendienst Workflow-Diagramm für vorbeugende Wartung



Außendienst Workflow-Schritte der vorbeugenden Wartung

Die folgende Tabelle enthält die Schritte für den vorbeugenden Wartungs-Workflow Außendienst.

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

Schritte und Beschreibungen des Workflows für die vorbeugende Wartung

Schritte	Beschreibung
1. Definieren Sie den Workflow	Der Manager für die Wartung von Luftfahrzeugen erstellt einen Wartungsplan und plant die Wartung, z. B. muss die Diagnoseverifizierung vor 60 Stunden abgeschlossen sein, und umfangreichere Prüfungen werden je nach Luftfahrzeugtyp alle 200 Stunden durchgeführt.
2. Arbeitsaufträge automatisch generieren	Der Wartungsplan erstellt automatisch einen oder mehrere Arbeitsaufträge, wenn ein Auslöserschwellenwert erreicht wird. T-Vorlagen, die die entsprechende Reihe von wiederholbaren Aufgaben für jeden Luftfahrzeugtyp enthalten, werden verwendet, um Aufgaben für jeden Arbeitsauftrag zu erstellen. Diese Aufgaben werden Service Desk-Mitarbeitern basierend auf Standort, Verfügbarkeit und Kompetenzen automatisch zugewiesen.
3. Benachrichtigen Sie den Techniker	Der Außendienstmitarbeiter wird über die Aufgabenzuweisung benachrichtigt. Der Service Desk-Mitarbeiter kann sich anmelden, um die Aufgabe anzuzeigen und zu akzeptieren (oder umzuleiten), die ausgeführt werden muss, um die Wartungsdiagnose abzuschließen.
4. Umfassende Wartung bereitstellen	Mit der Integration von Asset-Managementkann der Service Desk-Mitarbeiter Asset-Details anzeigen, z. B. Unterkomponenten, Serviceverlauf und Informationen darüber, welche Teile ersetzt oder gewartet werden müssen. Darüber hinaus kann der Techniker Empfehlungen, Wegbeschreibungen, Tipps aus Wissensartikeln und Informationen aus vorherigen Arbeitsaufträgen erhalten, um die Aufgabe abzuschließen.
5. Schließen Sie die Arbeitsauftragsaufgaben ab	Sobald der Techniker die Wartung abgeschlossen und die Aufgabe aktualisiert hat, wird der nächste geplante Wartungstermin geplant und automatisch zugewiesen.
6. Geben Sie einen Auditpfad an	Alle abgeschlossenen Aufgaben und Daten werden in den Wartungsplandatensätzen zur späteren Referenz nachverfolgt, sodass Administratoren problemlos Daten abrufen können, die für Trendanalysen, Berichte und Audits erforderlich sind, um die Compliance-Anforderungen zu erfüllen.
7. Berichterstellung und Analyse	Verfolgen Sie Aufgaben und Daten in einem Wartungsplan nach, um zukünftige Analysen, Berichte, Audits und Compliance-Aktivitäten zu unterstützen.

Außendienst Beispiel für IT-Workflow

Dieses Außendienst IT-Workflow-Beispiel beschreibt eine koordinierte Außendienst- und IT Service Management-Situation.

Als Manager eines Einzelhandelsgeschäfts war Joe mit der Servicequalität der IT-Support- und Außendienstprozesse des Unternehmens unzufrieden. Wenn Joe sich mit einem Problem an den IT-Helpdesk des Geschäfts wendete, stellte der Support-Mitarbeiter ihm eine lange Liste von Fragen zu den Geräten, konnte Joe jedoch nie eine Schätzung geben, wie lange es dauern würde, das Problem zu beheben. Manchmal kam der Techniker mit den falschen Teilen, weil jemand bei der manuellen Übertragung von Daten zwischen dem IT-Supportsystem und dem Außendienstsystem falsche Informationen eingegeben hat. Da niemand die Zeitpläne für System-Upgrades nachverfolgte, wurde das

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

Kartentransaktionssystem durch veraltete Software lahmgelegt, was zu Umsatzverlusten und unzufriedenen Kunden führte.

Joes Erfahrung änderte sich zum Besseren, nachdem das Unternehmen ServiceNow Außendienst-Management mit IT Service Managementimplementiert hatte.

Administratoren aus dem IT-Support und Außendienst-Management könnten Prozesse entwickeln, die automatisch Informationen in den Teams des IT-Supports und Außendienst sammeln und freigeben, einschließlich empfohlener Lösungen für bekannte Probleme und Wartungspläne, um potenzielle Probleme zu beheben, bevor sie zu Problemen werden. Wenn Joe nun ein Problem entdeckt, kann er die fehlerhaften Geräte scannen, um automatisch einen Incident mit dem IT-Support zu öffnen, der alle erforderlichen Geräteinformationen enthält.

Wenn für die Lösung ein Außendiensttechniker erforderlich ist, kann der IT-Supportmitarbeiter auf eine Schaltfläche klicken, um einen Außendienst-Arbeitsauftrag zu öffnen, der die Reparaturaufgaben zusammen mit den erforderlichen Informationen aus dem Support-Incident enthält. Außendienst-Management leitet die Aufgaben automatisch an den Techniker weiter, der dem Geschäft am nächsten liegt und die Verfügbarkeit und die erforderlichen Kompetenzen für die Aufgaben hat. Wenn der Techniker die Reise zum Standort beginnt, benachrichtigt das System Joe automatisch über die voraussichtliche Ankunftszeit des Technikers.

Der Techniker kann Mobile Agent verwenden, um Informationen zum Problem, vorgeschlagene Lösungen und vorbeugende Wartung zu überprüfen. Nachdem das Problem behoben und eine vorbeugende Wartung durchgeführt wurde, um zu verhindern, dass sich neue Probleme auf die Geräte auswirken, kann der Techniker die Arbeit digital dokumentieren und den Arbeitsauftrag schließen.

Außendienst-Management zeichnet automatisch Nachverfolgungsinformationen wie verwendete Teile, Nebenkosten und Zeit bis zum Abschluss auf einer gemeinsam genutzten Plattform auf, sodass sowohl der IT-Support als auch die Teams von Außendienst die Daten in ihre Berichte und Analysen einbeziehen können. Durch die Verbesserung der Datenqualität im gesamten IT-Support- und Außendienst -System konnten Techniker Probleme schneller lösen, und die Planung der Wartung hat dazu beigetragen, kostspielige Systemausfallzeiten zu vermeiden. Mit der Verbesserung der Systemleistung verzeichnete Joe's Store höhere Umsätze und zufriedenere Kunden.

Hauptvorteile

- Erhöhen Sie die Transparenz von Assets, Standort und Status des Technikers, um Leistung und Produktivität zu verbessern
- Minimieren Sie die Servicekosten, indem Sie die Dokumentationszeit reduzieren
- Erfüllen der Kundenerwartungen durch schnellere Lösung

Rollen

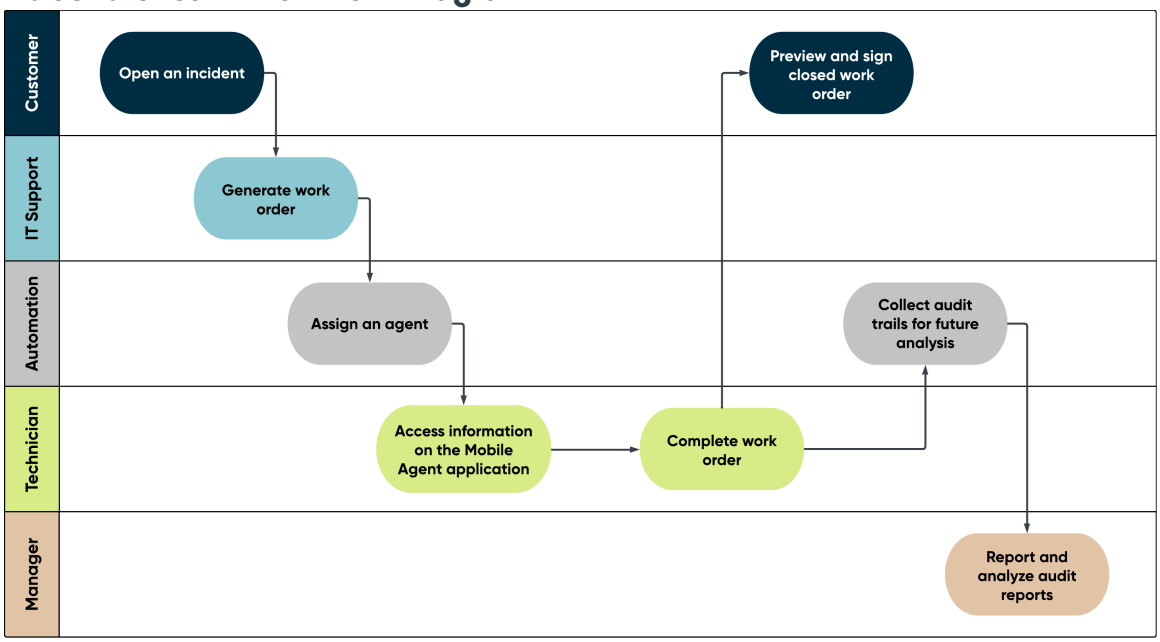
- Kunde
- Außendienst Service Desk-Mitarbeiter
- IT Service Management Service Desk-Mitarbeiter

Produkte

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

- Außendienst-Management
- IT Service Management

Außendienst IT-Workflow-Diagramm



IT Außendienst Workflow-Schritte

Die folgende Tabelle enthält die Schritte für den IT-Workflow [Außendienst.

Workflow-Schritte für die Lösung von IT-Incidents und den Arbeitsauftragsprozess

Schritte	Beschreibung
1. Incident öffnen	An einem Geschäftsstandort haben die Point-of-Sale-Systeme (PoS) Probleme beim Lesen von Karten. Der Filialleiter identifiziert das Problem und verwendet Mobile Agent , um den Barcode im POS-System zu scannen. Dadurch wird automatisch ein Incident erstellt und ausgefüllt, der dem Support Service Desk des Stores zugewiesen wird.
2. Arbeitsauftrag generieren	Das Support-Team selektiert den Incident und bestimmt, ob eine Software- oder Hardware-Korrektur erforderlich ist. In diesem Fall erfordert das POS-System ein Software-Upgrade, sodass der Store Support Service Desk einen Arbeitsauftrag mit hoher Priorität direkt aus dem Incident mit nur einem Klick öffnet.
3. Weisen Sie einen Techniker zu	Der Arbeitsauftrag kann internen oder externen Drittparteiteams zugewiesen werden. In diesem Fall wird der Arbeitsauftrag automatisch einem internen Techniker zugewiesen. Der Techniker wird über die Zuweisung benachrichtigt, nimmt die Aufgabe an und macht sich auf den Weg zum Geschäft. Der Lagerleiter wird über die voraussichtliche Ankunftszeit des Technikers informiert.
4. Umfassende Prüfung	Mit Mobile Agent hat der Techniker Zugriff auf alle Informationen über das POS-System und seinen Verlauf (z. B. Inspektionen, frühere Korrekturen usw.) sowie relevante Knowledge Base-Artikel, die ihm bei der Lösung des Problems helfen können. Techniker führen 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.

Workflow-Schritte für die Lösung von IT-Incidents und den Arbeitsauftragsprozess (Fortsetzung)

Schritte	Beschreibung
	gründliche Wartung des PoS-Systems durch, wodurch zukünftige Probleme und Reisekosten reduziert werden können.
5. Schließen Sie den Arbeitsauftrag ab	Sobald der Techniker die Arbeit abgeschlossen hat, dokumentiert er seinen Arbeitsaufwand, macht sich Notizen und schließt den Arbeitsauftrag. Der Geschäftsleiter unterzeichnet dann den Arbeitsauftrag digital und bestätigt, dass er abgeschlossen ist. Diese Übermittlung aktualisierts automatisch auf den Incident.
6. Auditpfad nachverfolgen und bereitstellen	Eine PDF-Zusammenfassung aller abgeschlossenen Aufgaben, verwendeten und zurückgegebenen Teile, Nebenkosten und Zeitaufwand für die Arbeit wird automatisch erstellt und an den Arbeitsauftrag angehängt. Alle Daten werden in einer einzigen Plattform für zukünftige Trendanalysen, Berichte und Audits nachverfolgt.

Außendienst-Management konfigurieren

Richten Sie Außendienst-Management ein, um verschiedene Arten von Workflows zu erstellen. Als Administrator können Sie Außendienst-Management konfigurieren, um den Prozess der Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben an Außendienst Techniker zu automatisieren.

Zugehörige Informationen

Außendienst-Management erkunden

Integration von Außendienst-Management mit anderen Anwendungen

Field Service Management-Referenz

Implementierung von Außendienst-Management planen

Bevor Sie mit der Implementierung beginnen, nehmen Sie sich etwas Zeit, um Ihre Implementierung zu planen, sich mit der Paketerstellung und Lizenzierung von Außendienst-Management vertraut zu machen und Schulungen für die Funktionen zu absolvieren, die Sie implementieren möchten.

Planungsressourcen

Um Außendienst-Managementeffizient zu implementieren und einen langfristigen Nutzen daraus zu ziehen, benötigen Sie ein starkes Fundament. Beginnen Sie mit der Dokumentation der Vision und des Werts, einschließlich KPIs. Überspringen Sie kritische Planungs- und Managementprozesse wie Governance und OCM nicht. Unterstützen Sie diese Anstrengungen mit den richtigen Personen und starkem Sponsoring durch Führungskräfte.

Weitere Informationen zur Planung eines sicheren und effektiven Upgrades finden Sie in der Arbeitsmappe zur Bereitschaft von Field Service Management und im Planungs- und Best Practices -Leitfaden.

Paket und Lizenzen

Weitere Informationen zu Field Service Management-Paketen und -Lizenzierung finden Sie auf derSeite „Berechtigungen: Field Service Management“ .

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

Schulungsinformationen

Das folgende On-Demand-Training ist für Außendienst-Managementverfügbar. Für diese Kurse müssen Sie sich bei Ihrem ServiceNow University-Konto anmelden, bevor Sie den Kurs beginnen können.

Field Service Management (FSM) – Grundlagen : Erfahren Sie mehr über die Anwendungen und Module von ServiceNow Field Service Management.

Dynamische Planung – Grundlagen – Erfahren Sie, wie Sie die dynamische Planung konfigurieren, um Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf definierten Zuweisungskriterien automatisch zuzuweisen.

Dynamische Planung – Implementierung – Erfahren Sie, wie Sie die dynamische Planungsfunktion konfigurieren, um eindeutige Anforderungen für die automatische Zuweisung mit der dynamischen Planung – Implementierung zu erfüllen.

Field Service Management (FSM) – Implementierung (bei Bedarf) – Erlernen praktischer Kompetenzen, um die Implementierung von ServiceNow Field Service Management-Anwendungen und zugehörigen Funktionen zu beschleunigen, von denen die meisten mit einem Low-Code- oder No-Code-Ansatz konfiguriert werden können.

Teilebeschaffung und -übertragung im Außendienst –Grundlagen : Erfahren Sie mehr über den Beschaffungs- und Übertragungsprozess für Teile im Außendienst sowie die Rollen, die verschiedene am Prozess beteiligte Personas mit „Teilebeschaffung und -übertragung im Außendienst – Grundlagen“ spielen.

Zeitplanoptimierung – Grundlagen – Master-Zeitplanoptimierung in ServiceNow Field Service Management.

Field Service Contractor Management – Grundlagen: Erfahren Sie, wie Sie die Anwendung ServiceNow Field Service Contractor Management implementieren und verwalten.

Erste Schritte mit Field Service Mobile – Erkunden Sie die mobile Anwendung Now Agent aus der Perspektive eines Außendienstmitarbeiters.

Now Assist for Field Service Management (FSM) – Implementierung bei Bedarf – Erfahren Sie, wie Sie Now Assist for Field Service Management (FSM) implementieren.

Erste Schritte

Beginnen Sie mit der Konfiguration Ihres Systems, um den Betrieb mit ServiceNow® Außendienst-Managementzu optimieren.

Initiieren Sie als Administrator eine Erkundung von Domänentrennung, Erweiterungspunkten, globalen Domänenkonfigurationen, Aktivierungsverfahren und zusätzlichen Plugins, die jeweils einen zentralen Aspekt der Konfiguration und Optimierung von FSM-Systemen darstellen. Im Folgenden sind die grundlegenden Aspekte der Konfiguration von Außendienst-Management aufgeführt, wobei jeder Link Zugriff auf wichtige technische Konzepte bietet.

Domain Separation und Außendienst-Management

Die Domänentrennung bietet eine strukturierte und effiziente Möglichkeit, komplexe, mehrstufige Organisationsumgebungen zu verwalten, indem Daten und Konfigurationen logisch segmentiert werden. Dadurch wird sichergestellt, dass Benutzer nur auf Daten zugreifen, die für ihre Domäne relevant sind, was Sicherheit und Effizienz erhöht.

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

Support-Stufe: Basis

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

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

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können. In der Anwendung Field Service Management können Sie die Unternehmensentität verwenden, um Domain Separation zu steuern. Weisen Sie jedem Unternehmen eine Domäne zu. Dann werden alle Arbeitsaufträge und Aufgaben, die für ein Unternehmen erstellt werden, innerhalb der Domäne des Unternehmens erstellt. Andere Entitäten und Aufgaben im Zusammenhang mit Arbeitsaufträgen, z. B. Einsatz- und Zuweisungsgruppen, Teileanforderungen und Transferaufträge, werden durch die Unternehmens- und Arbeitsauftragsdomänen gesteuert.

So funktioniert Domain Separation in Außendienst-Management

Die Domänentrennung für Außendienst-Management verwendet die Entität „Unternehmen“, um die Domänenstruktur zu steuern. Um Domain Separation zu verwenden, müssen alle Unternehmen einer Domäne zugewiesen sein.

Wenn Außendienst-Management in einer domänengetrennten Instanz verwendet wird, ist das Feld „ **Unternehmen** “ ein Pflichtfeld im Arbeitsauftragsformular. Wenn Sie einen Arbeitsauftrag für ein Unternehmen erstellen, wird der Arbeitsauftrag in der Unternehmensdomäne erstellt. Alle für den Arbeitsauftrag erstellten Aufgaben werden auch in der Unternehmensdomäne erstellt.

Wenn Sie Außendienst-Management in einer mit Customer Service Management integrierten Instanz in einer domänengetrennten Instanz verwenden, ist das Feld **Account** ein Pflichtfeld im Arbeitsauftragsformular. Wenn Sie einen Arbeitsauftrag für einen Account über einen Kundenservicefall erstellen, wird der Arbeitsauftrag in der Account-Domäne erstellt. Alle für den Arbeitsauftrag erstellten Aufgaben werden in derselben Domäne wie der Arbeitsauftrag erstellt. Falls sich die Domäne des Arbeitsauftrags ändert, wird auch die Domäne der Arbeitsauftragsaufgaben aktualisiert.

Durch Ändern des Unternehmens oder Accounts in einem Arbeitsauftrag wird die Domäne des Arbeitsauftrags und der Arbeitsauftragsaufgaben ebenfalls geändert. Die Domänen anderer zugehöriger Entitäten werden nicht automatisch aktualisiert. Unternehmen und Account können geändert werden, bis der Arbeitsauftrag qualifiziert ist.

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

Hinweis:
Außendienst-Management wird auf Anwendungsebene konfiguriert und unterstützt keine domänenspezifische Konfiguration. Wenn Sie beispielsweise die Option **Dynamische Planung verwenden** als Zuweisungsmethode für Aufgaben auswählen, wird diese Methode verwendet, um Aufgaben in allen Domänen zuzuweisen.

Domänentrennung in einrichten Außendienst-Management

Wenden Sie sich an ServiceNow, Inc., um die Domänentrennung für Außendienst-Managementeinzurichten.

Aus Incident, Problem oder Change erstellte Arbeitsaufträge

Für Arbeitsaufträge, die aus einem Incident, Problem oder Change Request erstellt wurden, geschieht Folgendes:

- Das Unternehmen im Arbeitsauftrag wird aus dem ursprünglichen Datensatz übernommen.
- Die Domäne des Arbeitsauftrags wird vom Unternehmen übernommen.
- Wenn der ursprüngliche Datensatz kein Unternehmen enthält, ist das Feld **Unternehmen** im Arbeitsauftragsformular weiterhin ein Pflichtfeld.

Gruppen

Qualifizierungs-, Einsatz- und Zuweisungsgruppen werden basierend auf der Domäne des Arbeitsauftrags und der Arbeitsauftragsaufgaben gefiltert. Die Gruppendomäne muss mit der Domäne des Arbeitsauftrags oder der Arbeitsauftragsaufgabe übereinstimmen.

Teileprozess

Der Teileprozess, der die Beschaffung und Verwendung von Assets umfasst, ist auch durch Domänen getrennt.

- Teileanforderungen werden in der Arbeitsauftragsdomäne erstellt.
- Transferaufträge und Transferauftragspositionen, die für eine Teileanforderung erstellt wurden, werden in der Domäne der Teileanforderung erstellt.
- Bei der Beschaffung eines Teils ist Folgendes verfügbar:
  - Assets sind abhängig von der Teileanforderungsdomäne für einen Arbeitsauftrag oder für eine Arbeitsauftragsaufgabe verfügbar.
  - Assets sind basierend auf der Teileanforderungsdomäne verfügbar.
  - Lager sind basierend auf verfügbaren Assets verfügbar.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Erweiterungspunkte im Field Service Management

Entdecken Sie die Flexibilität von Erweiterungspunkten in Field Service, mit denen Sie die Funktionalität Ihrer Außendienst-Management -Implementierung anpassen und erweitern können. Machen Sie sich mit den wichtigsten Erweiterungspunkten vertraut und erfahren Sie, wie sie genutzt werden können, um Außendienst-Management an Ihre individuellen Geschäftsanforderungen anzupassen.

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

Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_extension_point.list` ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**, um die in der Anwendung „Field Service Management“ verwendeten Erweiterungspunkte anzuzeigen.

Sie können mehrere Implementierungen für jeden Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird ausgeführt.

Erweiterungspunkte für Zeitplaneinträge vom Typ Event

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
AgentEventUtil	Passen Sie die Logik für Zeitplaneinträge vom Typ Event an.
AgentScheduleUtil	Passen Sie die Logik zur Berechnung von Abwesenheitszeitspannen für Events an.

Erweiterungspunkte für Terminbuchung

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingAvailabilityExtPoint	Passen Sie die Logik zum Bestimmen buchbarer Terminfenster an.
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingDaoExtPoint	Passen Sie die Logik zum Erstellen oder Aktualisieren eines Termindatensatzes an.
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingImplExtPoint	Passen Sie die Logik für die Validierung der Termindaten vor dem Anlegen eines Termins an.
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingUtilExtPoint	Passen Sie die Logik zum Erstellen von Parameterzuordnungen für Termindaten an, die zum Erstellen und Aktualisieren von Termindatensätzen verwendet werden.
sn_apptmnt_booking.AppointmentRescheduleCancelExtPoint	Passen Sie die Logik an, mit der bestimmt wird, ob Termine storniert oder neu geplant werden können.
sn_apptmnt_booking.AppointmentRESTHelperExtPoint	Passen Sie die Logik zum Abrufen einer Liste von Datums- und Zeiträumen an, die für

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

Erweiterungspunkte für Terminbuchung (Fortsetzung)

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
	die Terminbuchung verfügbar sind.

Erweiterungspunkte für die Vorlagenverwaltung

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`sn_fsm_adv_tmp.FSMTemplateMgmntExtPoint`	Passen Sie die Logik an, damit die Arbeitsauftragsvorlage Informationen aus der Quelltabelle den entsprechenden Feldern in einem Arbeitsauftrag zuordnen kann.
`sn_fsm_adv_tmp.FSMTableMapSourceIdentifier`	Passen Sie die Logik an, um die Quelle eines Arbeitsauftrags zu identifizieren.

Erweiterungspunkte für Geofence-Radius und -Entfernung

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`OnsiteGeofenceConfig`	Ermöglicht die Definition von Standardwerten für die Felder „Geofence-Radius“ und „Geofence-Einheit“ in der Arbeitsauftragsaufgabe.

Erweiterungspunkte für Heatmap-Farbverlauf

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`Heatmap-Gradient (sn_cmn_mo.HeatmapGradient)`	Ermöglicht die Definition des Farbverlaufs der Heatmap.

Erweiterungspunkte für Leistungskennzahlen (KPIs) des Gebiets

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`Gebietsindikatoren (sn_fsm_tp.TerritoryIndicators)`	Ermöglicht die Definition der Leistungskennzahlen (KPIs) zur Analyse der Leistung des Gebiets. Die konfigurierten Indikatoren werden im kontextbezogenen Seitenbereich der Außendienst-Gebietsplanungskonsole angezeigt.

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

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden

UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden

Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Field Service Management aktivieren

Der Außendienst-Management (field_service_management) ist als separates Abonnement verfügbar. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind. Sobald Außendienst-Management aktiviert ist, können Sie zusätzliche Plugins aktivieren, die Demodaten bereitstellen und verschiedene Funktionen aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Field Service Management aktiviert“ aktiviert mehrere zugehörige Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Field Service Management installierte Plugins.

Prozedur

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

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Zugehörige Informationen

Mit Field Service Management installierte Komponenten

Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management

Mit Field Service Management installierte Plugins

Das Field Service Management-Plugin aktiviert die folgenden Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

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

Mit Field Service Management installierte Plugins

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
Automatische Zuweisung	com.snc.automatic_assignment	Weist Service Desk-Mitarbeitern anhand der angegebenen Kriterien automatisch Aufgaben zu.
Außendienst Mobile	com.sn_fsm_mobile	Verwaltet die mobilen Außendienstkomponenten auf einem iOS- oder Android-Mobilgerät. Außendienstmitarbeiter und Einsatzplaner können auf ihrem Mobilgerät im Online- oder Offline-Modus Arbeitsauftragsaufgaben ausführen, Assets verwalten und Arbeitsauftragsaufgaben abschließen.
FSM Agent Workspace (Veraltet)	com.snc.agent_workspace.fsm	Ermöglicht Benutzern das Verwalten von Arbeitsaufträgen und Aufgaben im Agent Workspace. Das Plugin ist seit dem Vancouver-Release veraltet.
Außendienst-Management Demo Data	com.snc.work_management.demo	Fügt Demodaten für die Anwendung Außendienst-Management hinzu, die die Domänen Medizin und Telekommunikation abdecken. **Hinweis:** Durch die Installation dieses Plugins werden der Datenbank neue Tabellen und Beziehungen für Configuration Items hinzugefügt.
Außendienst – Fragebogen	com.snc.wm_questionnaire	Erstellen Sie einen Fragebogen für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben.
Field Service Management Mobile (veraltet)	com.snc.work_management_m	Verwaltet die klassischen mobilen Komponenten des Außendiensts. Service Desk-Mitarbeiter und Einsatzplaner können Außendienstaufgaben mithilfe der Einsatzplanungszuordnung verwalten, wenn das Gerät online ist, und auf schreibgeschützte Aufgaben zugreifen, wenn das Gerät nicht mit dem Internet verbunden ist. Dieses Plugin ist veraltet.
Außendienst Karte (veraltet)	com.snc.fsm_map	Außendienstzuordnung zum Anzeigen von Mitarbeitern, Aufgaben und Mitarbeiterrouten.
Zentrale Disposition (veraltet)	com.snc.central_dispatch	Ermöglicht die visuelle Zuweisung von Aufgaben zu Service Desk-Mitarbeitern für einen angemeldeten Einsatzplaner. Installiert die zentralen Service Management-Elemente, mit denen andere servicebezogene Plugins funktionieren können, z. B. Field Service Management und Facilities Service Management.

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

Mit Field Service Management installierte Plugins (Fortsetzung)

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
Kern der Zeiterfassung	com.snc.wm_time_recording	Aktiviert Zeitkarten- und Zeiterfassungsfunktionen für Customer Service Management und Field Service Management.
Zeiterfassung für Außendienst	com.snc.time_recording_fsm	Erweitert die Funktionalität der Anwendungen Time Card Management und Cost Management auf Field Service Management.
Außendienst – Signaturpad	com.snc.wo_signature_pad	Erfasst eine Kundenunterschrift für geschlossene Arbeitsaufträge. Erstellt eine PDF-Datei des Arbeitsauftrags, die eine Zusammenfassung der abgeschlossenen Arbeit sowie den Namen und die Unterschrift des Kunden enthält.
Blackout- und Wartungsplanung	com.snc.blackout_maintenance_scheduling	Einrichtung und Konfiguration von Sperrzeit- und Wartungsplänen.
Dynamische Planung	com.snc.dynamic_scheduling	Aktiviert die dynamische Zeitplanung für Service Management-Anwendungen und bietet Unterstützung für Empfehlungen für Massenaufgaben und intervallbasierte automatische Zuweisungen.
Außendienst-Management CMS-Portal	com.snc.work_management.cms	Ermöglicht das Starten von Außendienst-Management und anderen Service-Management-Anwendungen von einer einzigen CMS-Seite aus. Dieses Plugin ist veraltet.
Außendienst-Management Geolocation-Demodaten	com.snc.work_management_geolocation_demo	Aktiviert Positionsbestimmungsfunktionen für die Anwendung „Field Service Management“.

Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management

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

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

Außendienst-Management Plugins und Beschreibungen

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
Kundenservice mit Außendienst-Management	com.snc.csm_fsm_integration	Dieses Plugin bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Customer Service Management und Außendienst-Management. Kunden und Verbraucher können fallbezogene Arbeitsaufträge über das Kundenservice- und

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

Außendienst-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
		Verbraucherservice-Portal anzeigen. In der Anwendung Field Service Management können Benutzer Account- und Kontaktinformationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen.
Performance Analytics - Inhaltspaket - Außendienst-Management	com.snc.work_management_pa	Aktiviert Performance Analytics für Außendienst-Management. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren. **Hinweis:** Wenn Performance Analytics installiert ist, wird das Field Service Management Performance Analytics-Plugin (com.snc.work_management_pa) automatisch als Teil des Außendienst-Management-Plugins aktiviert.
Außendienst mit Project Management	com.snc.wm_ppm	Field Services-Integration in Project Management. Dieses Plugin aktiviert die Anwendung Project Management und erfordert möglicherweise zusätzliche Lizenzen.
Außendienst mit Project Management-Demodaten	com.snc.wm_ppm_demo	Demo-Plugin für die Integration von Field Service mit Project Management.
Außendienst mit Servicestandorten	com.snc.fsm_service_locations	Ermöglicht Benutzern das Erstellen eines neuen Servicestandorts aus WO/WOT, wenn der bevorzugte Standort nicht unter den gespeicherten Standorten vorhanden ist.
Außendienst-Management Kunden-Experience	com.snc.fsm_customer_experience	Ermöglicht Kunden, SMS-Benachrichtigungen zu erhalten, um den Status ihrer Arbeitsauftragsaufgaben zu erfahren, und auch um den Standort von Außendienstmitarbeitern zu verfolgen, wenn sie sich auf

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

Außendienst-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
		den Weg zum Kundenstandort machen.
Außendienst Auftragnehmer-Management	com.snc.fsm_contractor_management	Aktiviert das Auftragnehmermanagement-Portal zur Unterstützung von Vorgängen für Personal von Fremdfirmen. Mit diesem Plugin werden die Plugins „Field Service Management“ und „Service Contractor Base“ aktiviert.
Predictive Intelligence für Außendienst-Management	com.snc.fsm_ml	Ermöglicht Kunden die Nutzung von Algorithmen für maschinelles Lernen, um die verschiedenen Funktionen von zu nutzen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.
Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung	com.snc.fsm_capacity_management	Bietet Fähigkeiten zum Verwalten der Aufgabenkapazität für Gruppen und Außendienstmitarbeiter. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.
sn-fsm-components	com.sn_fsm_components	Repository zum Speichern der benutzerdefinierten FSM-Komponenten, die auf der UIB-Seite „Zentrale Disposition“ verwendet werden sollen
Außendienst-Management Konfigurierbarer Dispatcher-Arbeitsbereich	com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace	Stellt die FSM-Komponenten und -Seiten bereit, um Dispatcher-Flows im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich zu unterstützen.
Außendienst-Management Konfigurierbarer Arbeitsbereich	com.snc.uib.fsm_agent_workspace	Stellt die FSM-Komponenten, -Listen und -Formulare zur Unterstützung von FSM im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich bereit.
Außendienst Virtual Agent Konversationen	com.sn_fsm.virtualagent	Ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern Außendienst, schnell Antworten auf ihre arbeitsbezogenen Fragen zu erhalten, indem sie über die

Automatische Übersetzung

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

Außendienst-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
		mobile Now Agent-Anwendung mit einem Virtual Agent interagieren
Außendienst-Management Integration virtueller Konferenzen	com.snc.fsm_vci	Ermöglicht Außendienst Service Desk-Mitarbeitern, Kunden rechtzeitig Support zu leisten, wenn sie nicht im Büro oder am Desktop-Computer sind.
Außendienst-Management Zugriffsstundenverwaltung	com.snc.fsm_access_hours	Ermöglicht Außendienst Administratoren, Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf den in der Aufgabe definierten Zugriffszeiten zu planen.
Außendienst Zeitplanung für mehrtägige Aufgaben	com.snc.fsm_multiday_tasks	Ermöglicht es Außendienst-Management Einsatzplanern, Arbeitsauftragsaufgaben, die sich über mehrere Zeitplaneinträge erstrecken, Service Desk-Mitarbeitern oder Crews innerhalb ihrer definierten Arbeitszeiten zuzuweisen, wenn sie während der gesamten Aufgabendauer verfügbar sind.
Außendienst-Management Intelligente Aufgabenempfehlungen	com.snc.fsm_task_recommendations	Verbessert die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern, indem Aufgaben empfohlen werden, um die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern zu füllen.
Außendienst Crew-Vorgänge	com.snc.fsm_crew_scheduling	Ermöglicht Organisationen, denselben Ressourcensatz wiederholt verschiedenen Aufgaben zuzuweisen.
Außendienst Gebietsplanung	com.snc.fsm_territory_planning	Filtert die am besten passenden Gebiete für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe, um die Planung von Arbeitsaufträgen oder Arbeitsaufgaben zu verbessern.
Außendienst Erweiterte Teilebeschaffung	com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing	Ermöglicht Außendienst Service Desk-Mitarbeitern, mehrere Teile anzufordern und zu beziehen. Service Desk-Mitarbeiter können mobile Benachrichtigungen erhalten, wenn Teileanforderungen von Kollegen gestellt 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.

Außendienst-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
		Hinweis: Dieses Plugin installiert mehrere Systemkomponenten wie Tabellen, Business Rules und Skripts. Weitere Informationen finden Sie unter Advanced Part Sourcing-Komponenten.
Template Management für Außendienst-Management	com.snc.fsm_template_management	Aktiviert die erweiterten Konfigurationen für Arbeitsauftragsvorlagen, um Informationen für Arbeitsaufträge dynamisch abzurufen und Aufgaben für Arbeitsaufträge unabhängig zu erstellen.
Customer Service-Basisverwaltung installieren	com.snc.install_base	Ermöglicht es Kundenservice-Mitarbeitern, Probleme einfach auf das richtige Produkt oder Instanzen dieses Produkts zurückzuführen. Ordnet vorgelagerte Entitäten wie Interaktionen und Fälle nachgelagerten Entitäten wie Arbeitsaufträgen oder Arbeitsauftragsaufgaben zu.
Process Mining-Inhaltspaket für FSM	com.snc.fsm_process_optimization	Process Mining für das Außendienst-Management erstellt Geschäftsprozess-Flows aus den Daten der Arbeitsauftragsaufgabe in Audit-Trails, sodass Prozessverantwortliche eingehende Analysen durchführen und Prozesseinblicke gewinnen können, um die Geschäftsergebnisse zu verbessern.
Zeitplan für Mitarbeiter	com.snc.agent_schedule	Ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern und Außendiensttechnikern, Arbeitszeitpläne und Zuweisungen anzuzeigen und auch persönliche Ereignisse wie Meetings oder Termine hinzuzufügen.
Terminbuchung	com.snc.appointment_booking	Ermöglicht Setup und Konfiguration für die Terminbuchungsfunktion

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

Außendienst-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
Zuweisungs-Workbench	com.snc.assignment_workbench	Verwenden Sie die Workbench, um einzelnen Service Desk-Mitarbeitern Arbeit zuzuweisen, damit die Arbeit effizient und effektiv erledigt werden kann.
Service Management Core	com.snc.service_management.core	Fügt Core-Elemente für Service Management hinzu, mit denen andere servicebezogene Plugins funktionieren, z. B. Field Service Management, Facilities Service Management und die Entwicklung benutzerdefinierter Apps.
Spezielle Bearbeitungsnotizen	com.sn_shn	Ermöglicht Benutzern die schnelle Anzeige wichtiger Informationen zu Datensätzen.

Zugehörige Informationen

Mit zusätzlichen Plugins für Außendienst-Management installierte Komponenten

Personal einrichten

Das Einrichten Ihres Personals umfasst die Konfiguration von Benutzern, Standorten, Gebieten und anderen grundlegenden Daten.

Das Personal besteht aus Administratoren, Service Desk-Mitarbeitern, Crews, Auftragnehmern, Einsatzplanern, Qualifizierern und Managern. Die Konfiguration der Google Maps-API-Schlüssel ist erforderlich, da Benutzer Karten in der FSM-Anwendung (Field Service Management) anzeigen können. Standorte und Gebiete definieren bestimmte Bereiche, für die Benutzer oder Gruppen verantwortlich sind, was eine effiziente Aufgabenzuweisung und Ressourcenzuteilung ermöglicht. Eine effektive Einrichtung von Standorten und Gebieten optimiert den Personalbetrieb und erhöht die Produktivität.

Google Maps-API-Schlüssel konfigurieren

Google Maps-API-Schlüssel sind für den Zugriff auf und die Nutzung der Funktionen der Google Maps-Plattform in Außendienst-Managementunerlässlich.

Die Google Maps-API verwendet Google-Routendaten für Reisezeit- und Entfernungsschätzungen. Als Administrator können Sie Google Maps-API-Schlüssel für die FSM-Funktionen einrichten. Um die Kartennutzung zu steuern und Kosten effektiv zu verwalten, aktivieren Sie Nutzungslimits für das Konto, um die API zu deaktivieren, wenn das Limit erreicht ist.

Wenn Google Maps-API-Schlüssel bereits eingerichtet sind, navigieren Sie zu Alle > Systemeigenschaften > Google Maps, um die API-Schlüssel einzugeben. Informationen zum Einrichten des Google Maps-API-Schlüssels oder der Client-ID für die Verwendung der Google Maps-API für Unternehmen finden Sie unter Google Maps-API einrichten.

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

Google Maps-Konfiguration für Außendienst-Management

Google weist API-Lizenzen zu, um Google Maps zu aktivieren. FSM mit Positionsbestimmung erfordert die Einrichtung von zwei API-Schlüsseln für Client und Server. Verwenden Sie die folgende Tabelle, um Google Maps-APIs mit FSM-Fähigkeiten abzugleichen.

FSM-Fähigkeitenmatrix

FSM-Fähigkeit	Beschreibung	Entsprechende Google Maps-API
Geografischer Standort	Die Funktionen für automatische Weiterleitung und automatische Weiterleitung benötigen diese Lizenz oder diesen JavaScript-API-Schlüssel, um genaue Schätzungen der Reisezeit zu berechnen. Ohne diese Werte können keine genauen Fahrzeiten berechnet werden. Stattdessen werden grobe Schätzungen oder feste Zeiten verwendet.	Geocoding-API
Kartenseiten	Kartenseiten zeigen ServiceNow-Daten basierend auf den von Ihnen angegebenen Standortdaten grafisch auf einer Google-Kartenseite an.	Ordnet die Javascript-API zu
Route optimieren	Außendienstmitarbeiter können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die ihnen für einen bestimmten Tag zugewiesen sind. Außendienst-Einsatzplaner können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die Mitgliedern in ihren Zuweisungsgruppen zugewiesen sind. Außendienstmanager können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die Mitgliedern in den von ihnen verwalteten Gruppen zugewiesen sind.	Abstandsmatrix-API
Route anzeigen	Außendienstmitarbeiter können ihre Routen für den Tag oder sogar die Karte anzeigen, die ein Kunde sieht, um den Techniker auf dem Weg zu seinem Haus zu verfolgen.	Wegbeschreibungs-API

Weitere Informationen zu den Client- und Server-API-Schlüsseln finden Sie unter https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0781917

Systemeigenschaften für Google Maps in Außendienst-Management

Außendienst-Management erfordert eine Google Maps-Konfiguration, damit Benutzer Karten anzeigen und die Standortfunktionen ordnungsgemäß nutzen können. Verwenden Sie die

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

folgende Tabelle, um FSM-Funktionen mit der Eigenschaft „Navigation“ abzugleichen und Google Maps für die Berechnung der geschätzten Reisezeit und Entfernung zu aktivieren.

Systemeigenschaften für Google Maps-Konfigurationen in FSM

FSM-Funktion	Eigenschaft	Beschreibung
Routenoptimierung	Routenoptimierung	Ordnet die Routen für Service Desk-Mitarbeiter-Aufgaben für den Tag so effizient wie möglich neu. • Typ: Auswahl • Standardwert: Gerade Linie • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Eigenschaften zur Berechnung der geschätzten Reisezeit und Entfernung**
Dynamische Planung	Entfernungsberechnungsmethode	Die automatische Zuweisung von Aufgaben und die Anpassung an sich ändernde Bedingungen sowie die Notwendigkeit, sich nur auf Ausnahmefälle zu konzentrieren. • Typ: Auswahl • Standardwert: Gerade Linie • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Dynamische Planungsverwaltung** > **Eigenschaften** > **Eigenschaften der dynamischen Planung**
Letzte Meile	Berechnung der erwarteten Ankunftszeit des Service Desk-Mitarbeiters	Zeigt an, wie weit der Standort eines Service Desk-Mitarbeiters von einem Aufgabenstandort entfernt ist, und berechnet eine geschätzte Ankunftszeit. • Typ: Auswahl • Standardwert: Google Maps-API • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Eigenschaften 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.

Systemeigenschaften für Google Maps-Konfigurationen in FSM (Fortsetzung)

FSM-Funktion	Eigenschaft	Beschreibung
		Berechnung der geschätzten Reisezeit und Entfernung

Benutzer konfigurieren

Ein Benutzer ist eine Einzelperson, die Mitglied Ihrer Organisation Außendienst ist und auf Ihre Instanz zugreifen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

- Sie können vorhandene Benutzer mit dem Guided Setup importieren.
- Sie können Benutzer mit der Benutzeradministrationsfunktion von *Now Platform* erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer erstellen .

Hinweis:

Wenn möglich, vereinfachen Sie die Benutzeradministration, indem Sie Benutzergruppen anstelle einzelner Benutzer Rollen zuweisen. Erstellen Sie Benutzergruppen, die alle für jeden Benutzertyp erforderlichen Rollen enthalten, und weisen Sie diesen Gruppen Benutzer zu. Die Benutzer erben alle der Benutzergruppe zugewiesenen Rollen. Weitere Informationen finden Sie unter „Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe “. Weitere Informationen zu Benutzergruppen in Field Service Management finden Sie unter Einrichten von Außendienst Benutzergruppen

Einrichten von Außendienst Benutzergruppen

Außendienst-Management Gruppen sind Gruppen von Benutzern oder Service Desk-Mitarbeitern, die bestimmte Aufgaben ausführen. Durch die effiziente Konfiguration Ihrer Außendienstgruppen können Sie die richtigen Kompetenzen und Ressourcen auf die richtigen Aufgaben abstimmen.

Es gibt verschiedene Arten von Benutzergruppen, die unterschiedliche Funktionen bereitstellen. Zu den häufigsten Typen gehören Benutzergruppen für Service Desk-Mitarbeiter und Einsatzplaner. Diese Benutzergruppen sind für die Organisation und Verwaltung der Aufgaben und Zuständigkeiten von Außendienstmitarbeitern unerlässlich.

Darüber hinaus können Sie optionale Gruppentypen basierend auf Ihren spezifischen Anforderungen erstellen, einschließlich Benutzergruppen für Initiatoren, Manager, Gebietsplaner und mehr. Sie können beispielsweise Benutzergruppen für Qualifizierer erstellen, um einen zusätzlichen Qualifizierungsschritt zum Überprüfen und Genehmigen von Arbeitsaufträgen zu implementieren. Durch die Einrichtung dieser Gruppen können Sie jeder Gruppe die entsprechenden Rollen und Benutzer zuweisen. Die der Gruppe zugewiesenen Rollen werden automatisch von den Benutzern in dieser Gruppe geerbt, sodass Sie nicht jedem Benutzer einzeln Rollen zuweisen müssen. Weitere Informationen zu Außendienstrollen finden Sie unter Mit Field Service Management installierte Rollen.

Der Standort spielt auch eine wichtige Rolle bei der Konfiguration von Außendienst-Benutzergruppen. Es stellt sicher, dass Qualifizierer, Einsatzplaner und Service Desk-

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

Mitarbeiter nur mit Aufgaben arbeiten, die mit den ihnen zugewiesenen Standorten und Gruppen übereinstimmen.

Beim Erstellen von Gruppen gibt es einige bewährte Vorgehensweisen:

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

Beispiel für die Einrichtung einer Benutzergruppe.

Benutzergruppen-Setup

Benutzer	Standorte	Benutzergruppen	Benutzergruppenrol	Gruppenbeziehung
Agent1	San Diego	SD-Agents	wm_agent	Empfängt Arbeitsauftragsaufgaben von SD-Dispatchern
Agent2	Los Angeles	LA-Agents	wm_agent	Erhält Arbeitsauftragsaufgaben von LA-Verteilern
Service Desk-Mitarbeiter3	San Jose	SJ-Agents	wm_agent	Empfängt Arbeitsauftragsaufgaben von SJ-Verteilern
Service Desk-Mitarbeiter4	San Francisco	SF-Agents	wm_agent	Empfängt Arbeitsauftragsaufgaben von SF-Verteilern
Dispatcher1	San Diego	SD-Verteiler	wm_dispatcher	Weist SD-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu
Dispatcher2	Los Angeles	LA-Verteiler	wm_dispatcher	Weist LA-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu
Dispatcher3	San Jose	SJ-Verteiler	wm_dispatcher	Weist SJ-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu
Dispatcher4	San Francisco	SF-Verteiler	wm_dispatcher	Weist SF-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu
Qualifizierer1	San Jose San Francisco	NordCal-Qualifizierer	wm_qualifier	Qualifiziert Arbeitsauftragsaufgaben für SJ- und SF-Einsatzplaner für die Zuweisung

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

Benutzergruppen-Setup (Fortsetzung)

Benutzer	Standorte	Benutzergruppen	Benutzergruppenrol	Gruppenbeziehung
				an SJ- und SF-Mitarbeiter
Qualifizierer2	San Diego Los Angeles	SoCal-Qualifizierer	wm_qualifier	Qualifiziert Arbeitsauftragsaufgaben für SD- und LA-Einsatzplaner für die Zuweisung an SD- und LA-Mitarbeiter

Benutzergruppen für Service Desk-Mitarbeiter einrichten

Richten Sie Benutzergruppen für Service Desk-Mitarbeiter ein, um die zugeteilten Aufgaben für bestimmte Standorte mit den erforderlichen Teilen und Kompetenzen auszuführen, um an der zugewiesenen Aufgabe zu arbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gruppenverwaltung** > **Arbeitsgruppen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Formular den Namen für die Benutzergruppe ein.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und speichern Sie.
5. Verwenden Sie die folgenden Registerkarten, um der Agent-Benutzergruppe zusätzliche Informationen hinzuzufügen.

Option	Bezeichnung
Rollen	Weisen Sie der Benutzergruppe eine oder mehrere Rollen aus der Liste der verfügbaren Rollen zu. Weitere Informationen zu Rollen und deren Zuweisung zu Benutzergruppen finden Sie unter Mit Field Service Management installierte Rollen und Assign a role to a group.
Gruppenmitglieder	Weisen Sie der Benutzergruppe einen oder mehrere Service Desk-Mitarbeiter aus der Liste der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Gruppenmitgliedern finden Sie unter Add a user to a group.
Gruppen	Erstellen Sie eine untergeordnete Benutzergruppe.

Automatische Übersetzung

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

Option	Bezeichnung
Kompetenzen	Weisen Sie der Benutzergruppe eine oder mehrere Kompetenzen aus der Liste der verfügbaren Kompetenzen zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Kompetenzen finden Sie unter Fähigkeiten für Außendienst und Kundenservice verwalten.
Abgedeckte Standorte	Weisen Sie der Benutzergruppe einen oder mehrere Standorte aus der Liste der Standorte zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Standorten zu einer Gruppe finden Sie unter Standort einer Gruppe zuweisen.
Abgedeckt durch Einsatzgruppen	Wenn Einsatzplanungsgruppen erstellt wurden, weisen Sie der Mitarbeiter-Benutzergruppe eine oder mehrere Einsatzplanungsgruppen zu.
Produktmodelle	Weisen Sie die von der Gruppe verwendeten Geräte zu.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Benutzergruppen für Qualifizierer einrichten

Erstellen Sie eine optionale Benutzergruppe, um Arbeitsaufträge zu überprüfen und zu qualifizieren, um sicherzustellen, dass die Arbeitsauftragsaufgaben alle erforderlichen Informationen zum Abschließen der Aufgabe enthalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie eine Qualifizierer-Benutzergruppe, wenn Ihr Workflow eine manuelle Überprüfung von Aufgaben erfordert, um sicherzustellen, dass sie genügend Informationen für die Zuweisung enthalten. Mitglieder der Qualifizierer-Benutzergruppe überprüfen und qualifizieren Arbeitsauftragsaufgaben, um sicherzustellen, dass sie alle Informationen enthalten, die für den Abschluss der Aufgaben erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gruppenverwaltung** > **Qualifiziierergruppen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und speichern Sie.
5. Verwenden Sie die folgenden Registerkarten, um der Agent-Benutzergruppe zusätzliche Informationen 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.

Option	Bezeichnung
Rollen	Weisen Sie der Benutzergruppe eine oder mehrere Rollen aus der Liste der verfügbaren Rollen zu. Weitere Informationen zu Rollen und deren Zuweisung zu Benutzergruppen finden Sie unter Mit Field Service Management installierte Rollen und Assign a role to a group.
Gruppenmitglieder	Weisen Sie der Benutzergruppe einen oder mehrere Qualifizierer aus der Liste der verfügbaren Qualifizierer zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Gruppenmitgliedern finden Sie unter Add a user to a group.
Gruppen	Erstellen Sie eine untergeordnete Benutzergruppe.
Abgedeckte Standorte	Weisen Sie der Qualifizierer-Benutzergruppe einen oder mehrere Standorte aus der Liste der Standorte zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Standorten zu einer Gruppe finden Sie unter Standort einer Gruppe zuweisen.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Benutzergruppen für Einsatzplaner einrichten

Richten Sie Einsatzplaner-Benutzergruppen ein, um Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter-Benutzergruppen zu verteilen und so die Anforderungen bestimmter Bereiche zu erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gruppenverwaltung** > **Einsatzplanungsgruppen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und speichern Sie.
5. Verwenden Sie die folgenden Registerkarten, um der Agent-Benutzergruppe zusätzliche Informationen hinzuzufügen.
   Weitere Informationen zu Außendienstrollen finden Sie unter Mit Field Service Management 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.

Option	Bezeichnung
Rollen	Weisen Sie der Benutzergruppe eine oder mehrere Rollen aus der Liste der verfügbaren Rollen zu. Weitere Informationen zu Rollen und deren Zuweisung zu Benutzergruppen finden Sie unter Mit Field Service Management installierte Rollen und Assign a role to a group.
Gruppenmitglieder	Weisen Sie der Benutzergruppe einen oder mehrere Einsatzplaner aus der Liste der verfügbaren Einsatzplaner zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Gruppenmitgliedern finden Sie unter Benutzer zu einer Gruppe hinzufügen.
Gruppen	Erstellen Sie eine untergeordnete Benutzergruppe.
Abgedeckte Standorte	Weisen Sie der Einsatzplaner-Benutzergruppe einen oder mehrere Standorte aus der Liste der Standorte zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Standorten zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe einen Standort zuweisen.
Abgedeckte Zuweisungsgruppen	Weisen Sie der Versandbenutzergruppe eine oder mehrere Service Desk-Mitarbeitergruppen zu.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zusätzliche Benutzergruppen

Sie können andere Arten von Benutzergruppen einrichten.

Zusätzlich zur Einrichtung von Außendienst-spezifischen Benutzergruppen können Sie Benutzergruppen für Manager und Initiatoren einrichten. Sie können beispielsweise eine Initiator-Benutzergruppe einrichten, um einen neuen Arbeitsauftrag zu erstellen, oder Sie können einen Arbeitsauftrag aus anderen Datensatztypen wie Problem, Incident, Change oder Projektaufgabe erstellen. Weitere Informationen zum Einrichten anderer Benutzergruppentypen finden Sie unter Create a group.

Beispiel für zusätzliche Benutzergruppen

Benutzer	Standorte	Anwendergruppe	Benutzergruppenrol	Manager-Initiator-Gruppenbeziehung
Manager 1	San Diego	SD-Manager	wm_manager	Verwaltet SD-Initiatoren

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

Beispiel für zusätzliche Benutzergruppen (Fortsetzung)

Benutzer	Standorte	Anwendergruppe	Benutzergruppenrol	Manager-Initiator-Gruppenbeziehung
Manager 2	Los Angeles	LA-Manager	wm_manager	Verwaltet LA-Initiatoren
Initiator 1	San Diego	SD-Initiatoren	wm_initiator	Erstellt Arbeitsaufträge für SD-Qualifizierer
Initiator 2	Los Angeles	LA-Initiatoren	wm_initiator	Erstellt Arbeitsaufträge für LA-Qualifizierer

Fähigkeiten für Außendienst und Kundenservice verwalten

Field Service- und Customer Service-Manager können Fähigkeiten erstellen und bearbeiten, Mitarbeitern Fähigkeiten zuweisen und Mitarbeiter mit einer bestimmten Fähigkeit anzeigen.

Benutzer mit der Rolle wm_manager (Field Service Management) oder sn_customerservice_manager (Customer Service Management) können Mitarbeiterfähigkeiten verwalten.

Navigieren zu **Außendienst** > **Vorgesetzter** > **Kompetenzen verwalten** oder **Kundenservice** > **Kompetenzen verwalten** , um auf das Formular „Kompetenzen verwalten“ zuzugreifen. In diesem Formular wird eine Liste der verfügbaren Fähigkeiten und der Mitarbeiter in den Zuweisungsgruppen des Managers angezeigt.

Jede Fähigkeit in der Liste „Alle Fähigkeiten“ auf der linken Seite des Bildschirms weist den Namen der Fähigkeit und die Anzahl von Benutzern auf, denen diese Fähigkeit zugewiesen ist. Jeder Benutzer im Benutzerabschnitt auf der rechten Seite des Bildschirms wird durch eine Kachel dargestellt, die den Namen des Benutzers, die Zuweisungsgruppe, die Adresse und eine Liste der derzeit zugewiesenen Fähigkeiten enthält.

Von diesem Formular aus können Manager:

- Neue Fähigkeiten erstellen, indem Sie auf **Neue Fähigkeit** klicken sowie einen Namen und eine Beschreibung für die Fähigkeit eingeben.
- Vorhandene Fähigkeiten bearbeiten, indem Sie auf das Bleistiftsymbol links neben dem Namen der jeweiligen Fähigkeit klicken.
- Alle Mitarbeiter anzeigen, indem Sie auf **Alle Benutzer** klicken.
- Die Mitarbeiter anzeigen, denen eine bestimmte Fähigkeit zugewiesen ist, indem Sie auf den Namen der gewünschten Fähigkeit klicken.
- Einem Mitarbeiter mithilfe der folgenden Methoden eine Fähigkeit zuweisen:
  - Klicken Sie in der Fähigkeitenliste auf eine Fähigkeit, und klicken Sie dann auf **Benutzer zuweisen/entfernen**. Um eine Fähigkeit hinzuzufügen, klicken Sie auf den gewünschten Benutzer. Die Kachel für den ausgewählten Benutzer wird blau. Um eine Fähigkeit zu entfernen, klicken Sie auf einen Benutzer, dem die Fähigkeit bereits zugewiesen ist. Wenn die Fähigkeit zugewiesen ist, wird die Kachel des Benutzers blau angezeigt.
  - Klicken Sie in der Kachel des Benutzers auf den Abwärtspfeil auf der Schaltfläche **Fähigkeiten**. Weisen Sie einem einzelnen Benutzer mehrere Fähigkeiten zu, indem Sie die Kontrollkästchen der gewünschten Fähigkeiten 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.

Es sind zwei Standardfähigkeiten verfügbar: Außendienst-Fähigkeit und Kundenservice-Fähigkeit. Dies sind übergeordnete Kompetenzen. Andere vom Manager erstellte Kompetenzen werden unter diesen übergeordneten Kompetenzen gespeichert.

Obligatorische Kompetenzen

Verwenden Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“, um alle Kompetenzen zu identifizieren, die erforderlich sind, damit Kundenservice-Mitarbeiter und Techniker an Kundenservice-Fällen und Außendienst-Arbeitsaufträgen und -Aufgaben arbeiten können. Weisen Sie dann den Kundenservice-Mitarbeitern und Technikern, die über die erforderlichen Kompetenzen verfügen, Fälle und Aufgaben zu.

Bei der Zuweisung von Fällen, Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben berücksichtigen die Zuweisungstools die obligatorischen Kompetenzen, filtern Kundenservice-Mitarbeiter und Techniker aus, die nicht über diese Kompetenzen verfügen, und ordnen dann die verbleibenden Kundenservice-Mitarbeiter an.

- Wenn Kundenservice-Mitarbeiter mit den erforderlichen Kompetenzen verfügbar sind, werden die Fälle und Aufgaben diesen Kundenservice-Mitarbeitern zugewiesen.
- Wenn keine Kundenservice-Mitarbeiter mit den erforderlichen Kompetenzen verfügbar sind, werden Kundenservice-Mitarbeiter mit anderen, nicht obligatorischen Kompetenzen, die in den Fällen und Aufgaben identifiziert wurden, bewertet und zugewiesen.

Außendienst-Dispatcher (wm_dispatcher), Außendienst-Techniker (wm_agent), Kundenservice-Manager (sn_customerservice_manager) und Kundenservice-Mitarbeiter (sn_customerservice_agent) können sowohl Kompetenzen als auch obligatorische Kompetenzen für Fälle und Aufgaben angeben.

Obligatorische Kompetenzen sind eine optionale Funktion. Obligatorische Kompetenzen können in der Zuweisungs-Workbench identifiziert werden. Zusätzlich zur Liste der **Kompetenzen** enthält die Zuweisungs-Workbench die Liste **Hinzugefügte obligatorischen Kompetenzen**. Kundenservice-Mitarbeiter werden in der Workbench basierend auf der Anzahl der Kompetenzen bewertet, die den in der Kompetenzenliste angegebenen Kompetenzen entsprechen. Wenn die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ verwendet wird, werden die angezeigten Kundenservice-Mitarbeiter nach den Kompetenzen gefiltert, die in der Liste „Hinzugefügte obligatorische Kompetenzen“ aufgeführt sind, und dann nach den anderen Übereinstimmungskriterien geordnet.

Zugehörige Informationen

Zuweisungs-Workbench verwenden

Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ konfigurieren

Konfigurieren Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ zur Verwendung mit den Anwendungen Kundenservice-Management und Field Service Management.

Obligatorische Kompetenzen sind eine optionale Funktion, die in den Plugins „Kundenservice-Management“ und „Field Service Management“ enthalten ist. Verwenden Sie die folgenden Schritte, um diese Funktion mit der gewünschten Anwendung zu konfigurieren.

Kundenservice-Management konfigurieren

So konfigurieren Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ zur Verwendung mit Kundenservice-Management:

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

- Im Fallformular:
  - Konfigurieren Sie das Formularlayout so, dass die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ [task_m2m_skill] verwendet wird.
  - Setzen Sie in der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ das Feld **Obligatorisch** auf **true**, um Kompetenzen zu identifizieren, die zum Abschließen einer Aufgabe erforderlich sind.

    Hinweis:
    Das Fallformular sollte entweder das Feld **Kompetenzen** oder die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ verwenden, aber nicht beides.

- [Optional] Führen Sie für vorhandene Fälle, bei denen Daten im Feld **Kompetenzen** im Fallformular ausgefüllt sind, das M2M-Skript **Kompetenzen zu Aufgabenkompetenzen migrieren** aus, um diese Daten in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ zu verschieben. Standardmäßig migriert dieses Fix-Skript die Kompetenzen aus vorhandenen Einträgen in den Tabellen „Fall“, „Arbeitsauftrag“ und „Arbeitsauftragsaufgabe“ in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzen in Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ migrieren.
- Wenn Sie die Zuweisungs-Workbench verwenden, ersetzen Sie die Übereinstimmungskriterien **Übereinstimmende Kompetenzen** durch die Übereinstimmungskriterien **Übereinstimmende Kompetenzen – Support für obligatorische Fähigkeiten**. Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmungsregeln für die Fallzuweisung .

Konfiguration „Field Service Management“

So konfigurieren Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ für die Verwendung mit Field Service Management:

- Aktivieren Sie die *work.management.use.mandatory.skills*-Systemeigenschaft.
- Konfigurieren Sie das Arbeitsauftragsformular und das Arbeitsauftrag-Aufgabenformular so, dass die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ [task_m2m_skill] verwendet wird.
- [Optional] Führen Sie für vorhandene Arbeitsaufträge, bei denen Daten im Feld **Kompetenzen** in den Formularen „Arbeitsauftrag“ und „Arbeitsauftragsaufgabe“ ausgefüllt sind, das M2M-Skript **Kompetenzen zu Aufgabenkompetenzen migrieren** aus, um diese Daten in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ zu verschieben. Standardmäßig migriert dieses Fix-Skript die Kompetenzen aus vorhandenen Einträgen in den Tabellen „Fall“, „Arbeitsauftrag“ und „Arbeitsauftragsaufgabe“ in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“, und die Kompetenzen werden dabei als optionale Kompetenzen konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzen in Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ migrieren.
- Wenn Sie die dynamische Zeitplanung verwenden, aktualisieren Sie den Aufgabenfilter für die dynamische Zeitplan-Konfiguration, und ersetzen Sie die Übereinstimmungskriterien **Passende Kompetenzen für dynamische Planung** durch die Übereinstimmungskriterien **Passende obligatorische Kompetenzen für dynamische Planung**. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Aufgabenfilter erstellen.

Um optionale Kompetenzen zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**, klicken Sie auf die Registerkarte **Zuweisung**, und legen Sie die Option Bei der **automatischen Auswahl von Agenten für Aufgaben werden bestimmte Kompetenzen vorausgesetzt** auf eine der folgenden Optionen fest:

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

- Alle – gibt an, dass der Kundenservice-Mitarbeiter über alle optionalen Kompetenzen verfügen muss, die in der Aufgabe für die Aufgabenzuweisung aufgeführt sind.
- Einige – gibt an, dass der Kundenservice-Mitarbeiter über mindestens eine optionale Kompetenz verfügen muss, die in der Aufgabe für die Aufgabenzuweisung aufgeführt ist.
- Keine – gibt an, dass der Kundenservice-Mitarbeiter über keine optionalen Kompetenzen verfügen muss.

Systemeigenschaften Obligatorische Kompetenzen

Das M2M-Skript **Kompetenzen zur Aufgabenkompetenz migrieren** migriert Kompetenzen aus vorhandenen Aufgaben in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ [task_m2m_skill]. Konfigurieren Sie die in der Migration enthaltenen Aufgabentabellen mithilfe der Systemeigenschaft *`skills_management.migration`*.

Die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ fügt die folgenden Systemeigenschaften hinzu.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Eigenschaften, die mit der Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ installiert werden

Eigenschaftsname	Beschreibung
work.management.use.mandatory.skills	Aktiviert die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ und gibt an, dass die Tabelle Aufgabenkompetenzen [task_m2m_skill] für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben verwendet wird. • **Typ**: true/false • **Standardwert**: false
skills_management.migration	Listet die Aufgabentabellen auf, die in die Tabelle „Aufgabenfähigkeiten“ [task_m2m_skill] migriert werden sollen, wenn ein Administrator das M2M-Skript **Fähigkeiten zur Aufgabekompetenzen migrieren** ausführt. • **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: wm_task, customerservice_case, wm_order
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	Enthält eine Liste von Tabellen, für die das Feld **Fähigkeiten** bereits in die Tabelle „Aufgabenfähigkeiten“ [task_m2m_skill] migriert wurde. Wenn der Tabellenname in dieser Eigenschaft aufgeführt ist, wurden die Daten migriert und werden nicht erneut migriert. • **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: keiner

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

Kompetenzen in Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ migrieren

Migrieren Sie Daten aus dem Feld **Kompetenzen** in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“, um die Unterstützung für obligatorische Kompetenzen für die Ausführung von Aufgaben in einem Fall oder Arbeitsauftrag zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ [task_m2m_skill] werden Kompetenzen und obligatorische Kompetenzen gespeichert.

In der Anwendung „Customer Service Management“ verwendet die Zuweisungs-Workbench die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ anstelle des Felds **Kompetenzen** in der Falltabelle, um Kundenservice-Mitarbeiter basierend auf den Bewertungskriterien für Aufgabenzuweisungen anzuzeigen.

In der Anwendung „Field Service Management“ verwenden die Zuweisungen von Arbeitsauftragsaufgaben, die mithilfe der automatischen Zuweisung, der dynamischen Planung und des Dispatcher-Arbeitsbereichs durchgeführt werden, die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ anstelle des Felds **Kompetenzen** in den Tabellen „Arbeitsauftrag“ und „Arbeitsauftragsaufgabe“, um Service Desk-Mitarbeiter für Aufgabenzuweisungen zuzuweisen.

Prozedur

1. Fügen Sie eine Systemeigenschaft mit den folgenden Einstellungen hinzu.

2. Setzen Sie den Wert im Feld **Typ** auf **true**.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
4. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts** und führen Sie das **Korrekturskript Kompetenzen in Aufgabenkompetenz M2M migrieren aus**.
   Die Kompetenzen werden in die Tabelle task_m2m_skill kopiert. Der Name der Tabelle, aus der die Kompetenzen kopiert werden, wird an die Systemeigenschaft `com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables` angehängt. Wenn das Skript erneut ausgeführt wird, ignoriert es alle Tabellen, aus denen bereits Kompetenzen migriert wurden.

Standorte und Gebiete konfigurieren

Mithilfe des Gebietsmanagements lässt sich anhand des geografischen Standorts die Person oder Gruppe bestimmen, die am besten zum Ausführen eines Serviceanrufs positioniert ist.

Das Gebietsmanagement ermöglicht die Zuweisung von mehreren geografischen Standorten zu einer Person oder Gruppe. Durch diese Zuweisung wird ein Gebiet erzeugt. Das Gebietsmanagement basiert auf einer Hierarchie, in der alle Standorte mit einem übergeordneten Standort verknüpft sind. Standorte der obersten Ebene haben keinen übergeordneten Standort. Das Gebietsmanagement wird mit Field Service Management automatisch aktiviert.

Zugehörige Informationen

Standort einem Benutzer zuweisen

Standort einer Gruppe zuweisen

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

Hinzufügen von Standorten

Der Standort stellt einen geografischen Bereich dar, in dem Administratoren verschiedene Gruppen erstellen und diesen Gruppen basierend auf dem Standort Aufgaben zuweisen können.

Standorte werden verwendet, um Entfernungen und Reisezeiten zu berechnen und zu bestimmen, welcher Service Desk-Mitarbeiter einer Aufgabenzuweisung am nächsten ist. Definieren Sie die Heimatstandorte aller Außendiensttechniker und die aktuellen Standorte von Assets im Außendienst. Definieren Sie die Standorte, die von Außendienst-Disponenten und -Technikern in Ihrer Organisation abgedeckt werden. Sie können verschiedene Ebenen von Standorten in einer über- und untergeordneten Hierarchie konfigurieren. Sie können Standorte einzeln hinzufügen oder einen Massenimport mit einer CSV-, XLS- oder XML-Datei durchführen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Standorten zu Benutzergruppen finden Sie unter Standort einer Gruppe zuweisen.

Speicherorte in Außendienst-Management

Der Standort stellt einen geografischen Bereich dar, in dem der Administrator verschiedene Gruppen erstellen und diesen Gruppen basierend auf dem Standort Aufgaben zuweisen kann.

Arbeitsstandorte

Das Außendienst-Management stützt sich auf definierte Standorte, um Arbeitsaufträge und Aufgaben zu qualifizieren und Einsatzplaner und Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen. Im Rahmen der Einrichtung der Anwendung definieren Sie Ihre Standorte. Sie können dann basierend auf diesen Standorten Qualifizierungs-, Einsatz- und Zuweisungsgruppen erstellen.

Zugehörige Informationen

Standorte und Gebiete konfigurieren

Standort einem Benutzer zuweisen

Mithilfe des Gebietsmanagements können Field Service Management-Administratoren Benutzern Standorte zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hierdurch wird ein Gebiet oder eine Gruppe von Standorten erzeugt, das bzw. die durch einen bestimmten Benutzer abgedeckt wird. Durch die Zuweisung kann das System leichter bestimmen, welche Benutzer Probleme an bestimmten Standorten beheben können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gebiete** > **Benutzer**.
2. Öffnen Sie einen Benutzerdatensatz.
3. In der zugehörigen Liste **Abgedeckte Standorte**:
   - Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um dem Benutzer einen vorhandenen Standort hinzuzufügen.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Standort zu erstellen, der dem Benutzer zugewiesen werden soll.

Gebietsmanagement auf Benutzerebene wird nicht für Automatisierungen 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.

Standort einer Gruppe zuweisen

Mithilfe des Gebietsmanagements können Field Service Management-Administratoren Gruppen von Benutzern Standorte zuzuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hierdurch wird ein Gebiet oder eine Gruppe von Standorten erzeugt, das bzw. die durch eine bestimmte Gruppe abgedeckt wird. Durch die Zuweisung kann das System leichter bestimmen, welche Gruppen Probleme an bestimmten Standorten beheben können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gebiete** > **Gruppen**.
2. Öffnen Sie einen Gruppendatensatz.
3. In der zugehörigen Liste **Abgedeckte Standorte**:
   - Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um der Gruppe einen vorhandenen Standort hinzuzufügen.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Standort zu erstellen, der der Gruppe zugewiesen werden soll.

Hinweis:
Um zu ermitteln, welche Gruppe einen bestimmten Standort abdeckt, prüft das System die Standorthierarchie, um herauszufinden, ob dem Standort Gruppen zugewiesen sind. Falls nicht, prüft das System die obere Ebene der Hierarchie.

Gebietsplanung für Außendienst konfigurieren

Außendienst Die Gebietsplanung identifiziert das am besten geeignete Gebiet für eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf den von Ihnen festgelegten Bedingungen. Sie können dann Aufgaben einzelnen Service Desk-Mitarbeitern oder Gruppen zuweisen, die am besten positioniert sind, um einen Serviceanruf basierend auf den zugeordneten Gebieten auszuführen.

Als Gebietsplaner können Sie Gebiete in Außendienst-Management mit den folgenden Verfahren konfigurieren und verwenden:

- Installieren Sie das Plugin Außendienst Gebietsplanung. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Sie die Gebietsplanung
- Erstellen Sie Außendienst Gebiete und deren Geografien basierend auf Ihren Anforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Geografien.
- Weisen Sie Service Desk-Mitarbeiter oder Crews dauerhaft oder vorübergehend einem Gebiet zu, damit Sie Aufgaben Ressourcen zuweisen können, die für die Arbeit in dem Gebiet verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ressourcen für Gebiete konfigurieren.
- Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst-Management, um einen Datensatz für Gebiete und die zugehörigen Ressourcen zu führen, z. B. Einsatzplanungsgruppen, Zuweisungsgruppen und Qualifizierungsgruppen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst ..
- Verwenden Sie die Komponenten und Eigenschaften der Gebietsplanung, um den Workflow an Ihre Anforderungen anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Eigenschaften der Gebietsplanungskonsole.

Automatische Übersetzung

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

Weitere Informationen zum Einrichten der Gebietsplanung im konfigurierbaren Arbeitsbereich von CSM/FSM finden Sie unter Außendienst Gebietsplanungskonsolekonfigurieren.

Zugehörige Informationen

Verwenden von Außendienst Gebietsplanung

Performance Analytics-Dashboard „Außendienstgebiet – Gebiet“.

Aktivieren Außendienst Sie die Gebietsplanung

] Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „ Außendienst Gebietsplanung“ (com.snc.fsm_territory_planning) für Außendienst-Management aktivieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Für die Außendienst Gebietsplanung ist die Installation des Plugins Dispatcher-Arbeitsbereich (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace) erforderlich, um auf die Gebietsplanungskonsole zugreifen zu können.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Aktivierung von Außendienst Gebietsplanung werden die Plugins Außendienst-Management (com.snc.work_management) und Gebietsplanung (com.snc.territory_planning) aktiviert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Die folgenden Elemente werden mit Außendienst Gebietsplanunginstalliert:

- Rollen
- Tabellen
- Skripteinbindungen
- Business-Regeln
- Eigenschaften
- Abfrageregeln

Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Komponenten der Gebietsplanung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „ Außendienst Territoriumsplanung “ (com.snc.fsm_territory_planning).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

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

Ergebnisse

Das Plugin Außendienst „ Gebietsplanung“ fügt bei erfolgreicher Aktivierung das Standardgebietsmodell Field_Service_Territories zu den Außendienst -Konfigurationen auf der Registerkarte „Add-ons“ hinzu.

Hinweis:

Sie müssen das Modell `Field_Service_Territories` aktivieren, nachdem Sie Ihre Gebiete eingerichtet haben, um Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf Gebieten zu planen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst ..

Erstellen von Geografien

Erstellen Sie Geografien, und weisen Sie sie Gebieten zu, um die am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter und Crews für Arbeitsauftragsaufgaben effizient zu planen und zuzuweisen.

Sie können drei Arten von Geografien für ein Gebiet erstellen. Um Gebiete effektiv zu verwalten, ist es wichtig, die Bedeutung der einzelnen Typen zu verstehen.

- GeoJSON: Mit dem Geografietyp GeoJSON können Sie eine GeoJSON-Datei importieren oder die Grenzen mithilfe von Formen wie Polygonen oder Kreisen in der Karte zeichnen. Das Besondere daran ist, dass es die Visualisierung von Gebieten auf einer Karte unterstützt und wichtig ist, um sicherzustellen, dass Aufgaben den richtigen Orten zugewiesen werden. Es ist also wie ein Kartentool, das sicherstellt, dass Arbeitsaufträge oder Aufgaben genau bestimmten geografischen Gebieten zugeordnet werden.
- Übereinstimmende Attribute: Definieren Sie eine Geografie basierend auf bestimmten Merkmalen wie Stadt, Bundesland, Land oder Postleitzahl. Sie können beispielsweise ein Gebiet erstellen, das alle Aufgaben in einer bestimmten Stadt oder innerhalb eines bestimmten Postleitzahlenbereichs umfasst. Übereinstimmende Attribute bieten eine präzise und kriterienbasierte Methode zur Gliederung von Gebieten, ohne dass eine visuelle Zuordnung erforderlich ist.
- Zusammengesetzte Geografie: Definieren Sie eine zusammengesetzte Geografie, indem Sie verschiedene Geografien zu einer einzigen, umfassenden Geografie kombinieren oder zusammenführen. Auf diese Weise können Sie eine größere Geografie erstellen, die die kombinierten Bereiche mehrerer kleinerer Geografien umfasst.

Erstellen einer GeoJSON-Geografie

Erstellen Sie eine GeoJSON-Geografie, indem Sie GeoJSON-Koordinaten importieren oder Formen direkt auf der Karte zeichnen.

Erstellen Sie eine GeoJSON-Geografie

Erstellen Sie eine Geografie vom Typ GeoJSON.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Geografietyp GeoJSON, um Szenarien zu berücksichtigen, in denen detaillierte raumbezogene Informationen extern verfügbar sind, sodass Organisationen verschiedene geografische Datensätze in die Planungsprozesse integrieren können.

Hinweis:

Für effektive Aufgabenzuweisungen mithilfe der Zeitplanoptimierung wird empfohlen, konsistente Formen (wie Polygone oder Kreise) zu verwenden und überlappende oder sich überschneidende Geografien zu vermeiden, um genaue Ergebnisse sicherzustellen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsgeografie**.
2. Wählen Sie auf der Seite „ **Geografien des Gebiets** “ die Option **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Gebietsgeografie

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geografie.
Geografietyp	Wählen Sie **GeoJSON aus**.
GeoJSON	Verwenden Sie das GeoJSON-Format zum Codieren verschiedener geografischer Datenstrukturen. GeoJSON unterstützt Geometrietypen wie Polygon, Multi-Polygon und Kreis.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Geografie vom Typ GeoJSON wird basierend auf den angegebenen Koordinaten erstellt.

Ergebnisse
Nachdem Sie eine GeoJSON-Geografie erstellt haben, verbinden Sie sie mit einem Gebiet für die Arbeitsauftragsverwaltung. Das zugeordnete Gebiet wird in der zugehörigen Liste „ **Gebiete** “ aufgelistet, wenn Sie den Geografiedatensatz öffnen. Die Geografie des Typs GeoJSON wird visuell auf der Karte angezeigt, wenn das Gebiet in der Gebietsplanungskonsole ausgewählt wird.

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie die Geografie mit einem Gebiet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Gebiet Außendienst ..

Erstellen Sie eine GeoJSON-Geografie in der Gebietsplanungskonsole

Zeichnen Sie Grenzen auf der Karte, um Ihre geografischen Gebiete zu definieren und GeoJSON-Geografien zu erstellen. Diese Geografien bieten Ihnen nicht nur eine klare Darstellung auf der Karte, sondern auch eine genutzte Aufgabenplanung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ermöglicht das interaktive Zeichnen von Formen wie Polygonen oder Kreisen direkt auf der Karte, wodurch der Prozess der Erstellung von Gebieten für eine effektive Aufgabenzuweisung optimiert wird. Bei Bedarf können Sie eine auf mehreren Polygonen basierende Geografie erstellen, indem Sie mehrere Polygone auf der Karte zeichnen. Wenn das geografische Gebiet für ein Gebiet beispielsweise Wasser und Land umfasst, können Sie mehrere über das Wasserkörper verteilte Landgebiete auswählen, um die Geografie eines Gebiets zu definieren.

Hinweis:
Für effektive Aufgabenzuweisungen mithilfe der Zeitplanoptimierung wird empfohlen, konsistente Formen (wie Polygone oder Kreise) zu verwenden und überlappende oder sich überschneidende Geografien zu vermeiden, um genaue Ergebnisse sicherzustellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Wählen Sie im Bereich „Gebiete“ die **Option Gebiet erstellen**aus.
   Die Seite Neues Gebiet erstellen wird angezeigt.

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

Automatische Übersetzung

3. Wählen Sie im Feld Geografie das Symbol „ “) aus, um eine Geografie zu zeichnen.
4. Wählen Sie die Zeichenmethode aus.
   - Um eine Geografie mit einem vorhandenen Gebiet zu zeichnen, wählen Sie **Zeichnen mit Gebiet**, und wählen Sie das gewünschte Gebiet aus der Liste im Bereich „Gebiete“ aus.
   - Um nach einem Bereich auf der Karte zu suchen, geben Sie in der Adressleiste „Suchen“ einen Ort ein und wählen Sie **Auf Karte zeichnen aus**.

   Hinweis:
   Um eine Geografie basierend auf dem Vorhandensein von Ressourcen (Service Desk-Mitarbeiter, Crews oder Assets) zu erstellen, wählen Sie die gewünschten Ressourcen aus den auf der Karte angezeigten Überlagerungsoptionen aus.

5. Wählen Sie das Zeichenwerkzeug aus.
   - Um einen Grenzbereich oder mehrere Bereiche zu zeichnen, verwenden Sie das Polygonform-Symbol (Symbol).
   - Um eine Geografie mit einem bestimmten Radius zu definieren, verwenden Sie das Kreissymbol (Symbol „).
6. Geben Sie im Feld Name den Namen für die Geografie ein.
   Ein GeoJSON-Skript wird automatisch generiert.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die GeoJSON-Geografie wird basierend auf dem ausgewählten Bereich auf der Karte erstellt.

Ergebnisse
Nachdem Sie eine GeoJSON-Geografie erstellt haben, verbinden Sie sie mit einem Gebiet für die Arbeitsauftragsverwaltung. Das zugeordnete Gebiet wird in der zugehörigen Liste „ **Gebiete** “ aufgelistet, wenn Sie den Geografiedatensatz öffnen. Die Geografie wird visuell auf der Karte angezeigt, wenn ihr Gebiet in der Gebietsplanungskonsole ausgewählt wird.

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie die Geografie mit einem Gebiet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Gebiet Außendienst ..

Erstellen Sie eine Geografie mit übereinstimmenden Attributen

Das Erstellen einer Geografie mit übereinstimmenden Attributen umfasst das Definieren von Geografien basierend auf bestimmten Kriterien wie Stadt, Bundesland, Land oder Postleitzahl.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Übereinstimmende Attribute bieten eine präzise und kriterienbasierte Methode zum Gliedern von Geografien für die Planung, ohne dass eine visuelle Darstellung erforderlich ist. Auf diese Weise können Sie Geografien basierend auf freigegebenen Attributen kategorisieren und gruppieren, wodurch der Prozess der Verwaltung von Arbeitsaufträgen oder Aufgaben innerhalb dieser definierten Kriterien optimiert wird.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsgeografie**.
2. Wählen Sie auf der Seite „ **Geografien des Gebiets** “ die Option **Neu**aus.

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

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Gebietsgeografie

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geografie.
Geografietyp	Wählen Sie **Übereinstimmende Attribute aus**.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Öffnen Sie den Geografiedatensatz, um die übereinstimmenden Attribute hinzuzufügen.
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Übereinstimmende Attribute** die Option **Neu**aus.
   a. Wählen Sie im Feld **Typ** eine Bedingung aus, um die Geografiegrenze einzuschränken. Zum Beispiel ist die Postleitzahl gleich.
   b. **Geben Sie** im Feld Postleitzahl eine Postleitzahl ein.
   c. Geben Sie im Feld **Stadt** einen Stadtnamen ein.
   d. **Geben Sie** im Feld Status einen Statusnamen ein.
   e. Geben Sie im Feld **Land** einen Ländernamen ein.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die Geografie mit übereinstimmenden Attributen wird erstellt.

Ergebnisse
Wenn diese Geografie einem Gebiet zugeordnet ist, werden die Gebietsinformationen in der Liste „ **Gebiete** “ angezeigt. Wenn das Gebiet in der Gebietsplanungskonsole ausgewählt wird, wird es auf der Karte nicht angezeigt.

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie die Geografie mit einem Gebiet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Gebiet Außendienst ..

Erstellen Sie eine zusammengesetzte Geografie

Erstellen Sie eine zusammengesetzte Geografie, indem Sie verschiedene Geografien in einer einzigen, leistungsstarken Ansicht zusammenfassen, um eine effiziente Planung zu ermöglichen. Sie können Aufgaben optimieren und Ressourcen mithilfe einer zusammengesetzten Geografie optimieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zusammengesetzte Geografie kombiniert kleinere Geografien zu einer größeren, aussagekräftigeren. Beispielsweise können Sie die zusammengesetzte Geografie verwenden, wenn Sie drei oder mehr kleinere Geografien erstellt haben und diese nun zu einer größeren Geografie zusammenfügen möchten.

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

Prozedur

1. Öffnen Sie je nach Ihrer Rolle entweder die Gebietsplanungsplattform oder die Gebietsplanungskonsole.
   - Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung**.
   - Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Gebietsgeografie

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geografie.
Geografietyp	Wählen Sie **Zusammengesetzte Geografie aus**.
Zusammengesetzte Geografie	Wählen Sie die Geografien aus, die Sie zu einer zusammengesetzten Geografie zusammenfassen möchten. **Hinweis:** Sie können bis zu 10 GeoJSON-Geografien auswählen. Vermeiden Sie die Auswahl einer zusammengesetzten Geografie oder einer Geografie mit übereinstimmenden Attributen innerhalb einer anderen zusammengesetzten Geografie.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die zusammengesetzte Geografie wird erstellt.

Ergebnisse
Die zusammengesetzte Geografie umfasst alle Breitengrade, Längengrade und geografischen Punkte, die in den ausgewählten Geografien enthalten sind. Ordnen Sie die zusammengesetzte Geografie einem Gebiet zu, um Arbeitsauftragsaufgaben in der Gebietsplanungskonsole zu verwalten. Die Geografie wird visuell auf der Karte angezeigt, wenn ihr Gebiet in der Gebietsplanungskonsole ausgewählt wird.

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie die Geografie mit einem Gebiet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Gebiet Außendienst ..

Bearbeiten Sie eine Geografie

Bearbeiten Sie Grenzen oder Ausprägungen einer vorhandenen Gebietsgeografie auf einer Karte.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Suchen Sie die Gebietskarte, für die Sie die Geografie bearbeiten möchten, und klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ (⋮ “).
3. Wählen Sie **Geografie bearbeiten aus**.
4. Geografie basierend auf dem Geografietyp ändern,
   - Um eine GeoJSON-Geografie in der Gebietsplanungskonsole zu bearbeiten, wählen Sie die Geografie auf der Karte aus und ändern die Grenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine GeoJSON-Geografie in der Gebietsplanungskonsole.
   - Um eine Geografie zu bearbeiten, die mit übereinstimmenden Attributen erstellt wurde, wählen Sie die Registerkarte **Übereinstimmende Attribute** und dann **Hinzufügen**aus. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Geografie mit übereinstimmenden Attributen.
   - Informationen zum Bearbeiten einer zusammengesetzten Geografie finden Sie unter Erstellen Sie eine zusammengesetzte Geografie.
5. Nach der Bearbeitung der Geografie wird je nach Anzahl der zugehörigen Gebiete und Ihren Managerrechten entweder die Option **Speichern** oder **Als neu speichern** angezeigt.
   Wenn Sie nur ein zugehöriges Gebiet verwalten, ist es am besten, die Änderungen am vorhandenen Datensatz zu speichern, da sie sich nur auf dieses bestimmte Gebiet auswirken. Wenn Sie jedoch mehrere Gebiete verwalten oder nicht über Verwaltungsrechte für alle zugehörigen Gebiete verfügen, wird empfohlen, einen neuen Datensatz zu erstellen, um unbeabsichtigte Auswirkungen auf andere Gebiete zu vermeiden.
   - Wählen **Sie Speichern** aus, um die vorhandene Geografie zu ändern.
   - Wählen **Sie Als neu speichern** aus, um eine neue Geografie für das Gebiet zu erstellen und die vorherige beizubehalten.

   Hinweis:
   Wenn beide Schaltflächen verfügbar sind, können Sie wählen, ob Sie die Änderungen an der vorhandenen Geografie speichern oder eine neue erstellen möchten.

   Nachdem Sie Ihre Auswahl getroffen haben, werden die Änderungen gespeichert und die Gebietsgeografie wird entsprechend aktualisiert.

Erstellen Sie ein Gebiet Außendienst .

Erstellen Sie Gebiete für die Optimierung der Mitarbeiter- und Gruppenplanung. Durch die Zuordnung dieser Gebiete zum Gebietsmodell können Sie die Einrichtung Ihres Gebiets aufzeichnen und so eine effiziente Verwaltung gewährleisten.

Vorbereitungen

Sie müssen eine Gebietsgeografie einrichten, bevor Sie mit der Erstellung eines Gebiets beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine GeoJSON-Geografie in der Gebietsplanungskonsole.

Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Richten Sie eine Gebietsgeografie ein, bevor Sie Gebiete erstellen. Ein Gebiet wird durch sein geografisches Gebiet definiert, und Sie können mehrere Gebiete in einer Hierarchie organisieren. Das Gebiet der höchsten Ebene dient als übergeordnetes Gebiet und umfasst darin enthaltene geografische Gebiete als untergeordnete Gebiete. Sie 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.

beispielsweise ein übergeordnetes Gebiet (Kalifornien) und seine untergeordneten Gebiete erstellen: San Francisco, Los Angeles, San Jose und Santa Clara.

Beim Erstellen eines neuen Gebiets haben Sie die Möglichkeit, einen vorhandenen Gebietsdatensatz mit geänderten Werten zu kopieren, indem Sie die Option **Einfügen und beibehalten** auswählen.

Prozedur

1. Öffnen Sie entweder die Gebietsplanungsplattform oder die Gebietsplanungskonsole.
   - Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebiete** > **Neu**.
   - Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole** > **Gebiet erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Gebiet“.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Gebiets.
Beschreibung	Beschreibung des Gebiets.
Übergeordnet	Name des übergeordneten Standorts für das Gebiet, um eine Gebietshierarchie zu erstellen. **Hinweis:** Gebietsmanager können nur untergeordnete Gebiete für ihre Gebiete erstellen.
Rang	Legen Sie eine Rangfolgeregel fest, um Gebiete für die Aufgabenzuweisung zu priorisieren (absteigende Reihenfolge).
Farbe	Geben Sie den Hexadezimalcode oder die Farbauswahl ein, um die Farbe auszuwählen. Dies hilft, das Gebiet auf der Karte in der Gebietsplanungskonsole hervorzuheben. **Hinweis:** Dieses Feld wird optional, wenn das ausgewählte Gebiet mit übereinstimmenden Geografieattributen erstellt wurde und das ausgewählte Gebiet kein Zuweisungsgebiet ist.
Modell	Name des Gebietsmodells, dem dieses Gebiet zugeordnet werden soll. Dieses Feld wird automatisch auf das Standardgebietsmodell **Field_Service_Territorien festgelegt**.
Zuweisungsgebiet	Aktivieren Sie die Checkbox, um das Gebiet in ein Zuweisungsgebiet umzuwandeln, in dem Sie

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

Felder	Beschreibung
	Zuweisungsgruppen und Außendienstmitarbeiter hinzufügen können. **Hinweis:** Ein inaktives Zuweisungsgebiet ist nicht für die Planung geeignet und wird nicht in Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt .
Geografie	Fügen Sie den Namen des für dieses Gebiet definierten geografischen Gebiets hinzu. **Hinweis:** Dieses Feld ist für ein Nicht-Zuweisungsgebiet optional.
Aktiv	Geben Sie an, ob das Gebiet für die Planung verfügbar ist. **Hinweis:** Ein inaktives Gebiet ist nicht für die Planung geeignet und wird nicht in Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt .

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Gebiet wird erstellt.

Ergebnisse

Beim Zugriff auf einen Gebietsdatensatz hängen die angezeigten zugehörigen Listen davon ab, ob er als Zuweisungstyp oder Nicht-Zuweisungstyp kategorisiert ist. Nicht zugewiesene Gebiete erlauben ausschließlich das Hinzufügen von Managern und untergeordneten Gebieten. Zuweisungsgebiete ermöglichen jedoch das Hinzufügen von Managern, Qualifizierungsgruppen, Einsatzplanungsgruppen, Zuweisungsgruppen, Service Desk-Mitarbeitern, untergeordneten Gebieten, Kapazitätszuweisungen und Crews. Diese Zuweisungsgebiete werden speziell im Kontext der Arbeitsauftragsverwaltung berücksichtigt.

Nächste Maßnahme

Ressourcen für Gebiete konfigurieren

Ressourcen für Gebiete konfigurieren

Konfigurieren Sie Ressourcen für Gebiete mühelos, indem Sie sie mit Gruppen verknüpfen.

Diese Gruppen, bestehend aus Qualifizierern, Einsatzplanern, Service Desk-Mitarbeitern und Crews, arbeiten zusammen, um Aufgaben effizient zuzuweisen. Unabhängig davon, ob es sich um die Zuweisung eines einzelnen Service Desk-Mitarbeiters oder einer ganzen Crew handelt, stellt der logische Flow sicher, dass Aufgaben an aktive Gebietsmitglieder vergeben werden, die für die Aufgabe am besten geeignet sind.

Weisen Sie Gruppen einem Gebiet zu

Weisen Sie Gruppen von Qualifizierern, Einsatzplanern, Service Desk-Mitarbeitern und Crews einem Gebiet zu, um die Ressourcen zu bestimmen, die basierend auf einem ausgewählten Gebiet am besten für die Arbeit an der Aufgabe positioniert 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_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Hinzufügen einer Qualifizierungs- oder Einsatzplanungsgruppe zu einem Gebiet werden die zugehörigen Zuweisungsgruppen automatisch aktualisiert, und die Mitglieder dieser Gruppen werden dem Gebiet hinzugefügt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Wählen Sie im Bereich „Gebiete“ ein Gebiet aus der Liste Alle durchsuchen aus.
3. Wählen Sie auf der Gebietskarte das Symbol „ ⋮ “) und dann **Details anzeigen**aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste für die Gebietsgruppe **Neu**aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Erstellen Sie eine neue Gebietsgruppe

Felder	Beschreibung
Gruppe	Name der Gruppe, die den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgaben qualifizieren und versenden kann.
Mitgliedschaftstyp	Typ der Mitgliedschaft für die Gruppe, entweder primär oder sekundär, die die Priorität für Zuweisungen festlegt. Wenn eine Gruppe beispielsweise gleichzeitig Teil von zwei Gebieten ist, weisen Sie der Gruppe eine primäre Mitgliedschaft für Gebiet eins und eine sekundäre Mitgliedschaft für das andere Gebiet zu. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für Zuweisungsgruppen ausgewertet.
Gebiet	Name des Gebiets, das der Gruppe zugeordnet werden soll.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Gruppe für die Planung verfügbar ist.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Eine Gruppe wird einem angegebenen Gebiet hinzugefügt.

Ergebnisse
Beim Hinzufügen einer Qualifizierungs- oder Einsatzplanungsgruppe zu einem Gebiet aktualisiert das System die zugehörigen Zuweisungsgruppen automatisch. Diese nahtlose Integration stellt sicher, dass Gruppenmitglieder Teil des Gebiets werden. Unabhängig davon, ob es sich um eine Qualifizierungs- oder Einsatzplanungsgruppe handelt, zeigt das System sie in den jeweiligen zugehörigen Listen an, wodurch der Referenzprozess bei der Verarbeitung von Gebieten vereinfacht 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.

Fügen Sie einem Gebiet Service Desk-Mitarbeiter hinzu

Fügen Sie Service Desk-Mitarbeiter direkt zu einem Gebiet hinzu, ohne sie den Zuweisungsgruppen hinzuzufügen. Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, sofort mit der Arbeit an Aufgaben zu beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Sie können dem Gebiet Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen, auch wenn die Zuweisungsgruppe dem Gebiet nicht hinzugefügt wurde.
- Service Desk-Mitarbeiter können für die angegebene Dauer in einem Gebiet arbeiten.
- Sie können mehrere Mitgliedschaften für denselben Service Desk-Mitarbeiter definieren, wenn sie sich nicht mit demselben Start- und Enddatum überschneiden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebiete**.
2. Öffnen Sie in der Liste „Gebiete“ das Gebiet, für das Sie Service Desk-Mitarbeiter zuweisen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste für die Agent-Mitgliedschaften die Option **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Gebietsmitgliedschaft

Felder	Beschreibung
Gebiet	Name des Gebiets.
Mitgliedschaftstyp	Agent-Typ für Gebiet, entweder als primärer oder sekundärer Agent.
Benutzer	Name des Service Desk-Mitarbeiters.
Von	Gültig ab dem Datum, an dem der Service Desk-Mitarbeiter seine Arbeit im Gebiet aufnehmen soll.
Bis	Gültig bis Datum für einen Service Desk-Mitarbeiter, um die Arbeit im Gebiet zu beenden.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Service Desk-Mitarbeiter wird für die angegebene Dauer direkt zu einem Gebiet hinzugefügt.

Ergebnisse

Die Service Desk-Mitarbeiter werden in der zugehörigen Liste „Service Desk-Mitarbeiter-**Mitgliedschaften** “ angezeigt, wenn Sie den Gebietsdatensatz öffnen. Einsatzplaner können Aufgaben dann manuell oder automatisch Service Desk-Mitarbeitern zuweisen, die dem Gebiet zugeordnet sind.

Fügen Sie einem Gebiet Crews hinzu

Fügen Sie Crews direkt zu Gebieten hinzu, sodass Mitglieder aus Ihren Gebieten sofort den Crews beitreten und Aufgaben sofort bearbeiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um mit Crews in Gebieten zu arbeiten, müssen Sie das Plugin „Field Service Crew Operations“ (com.snc.fsm_crew_scheduling) aktivieren.

Im Folgenden finden Sie zwei Möglichkeiten, Crews zu erstellen:

1. Manuell: Sie können Service Desk-Mitarbeiter aus jedem Gebiet, in dem Sie Mitglied sind, manuell auswählen, um eine Crew zu bilden. Es ist, als würden Sie Ihr eigenes Team für eine bestimmte Aufgabe zusammenstellen.
2. Automatisch: Die dynamische Zeitplanung übernimmt die automatische Crew-Erstellung. Wenn die dynamische Planung als Planungsmethode ausgewählt ist, kann das System bei Bedarf Crews selbst erstellen, wodurch Sie Zeit und Aufwand sparen. Dazu werden Service Desk-Mitarbeiter aus dem Gebiet abgerufen, das mit der spezifischen Arbeitsauftragsaufgabe verknüpft ist, wodurch sichergestellt wird, dass die richtigen Personen der richtigen Aufgabe zugewiesen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebiete**.
2. Öffnen Sie in der Liste „Gebiete“ das Gebiet, für das Sie Crews zuweisen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste für die Crew-Mitgliedschaften **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Crew“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Crew.
Beschreibung	Beschreibung der Crew.
Führungskraft	Name des Crew-Leiters.
Größe	Gesamtzahl der Service Desk-Mitarbeiter, einschließlich des Leiters, in der Crew.
Zeitplan	Arbeitszeiten der Crew.
Standort	Standort der Crew.
Maximaler Reiseradius	Radius in der ausgewählten Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).
Entfernungseinheit	Einheit der zurückgelegten Entfernung in Meilen oder Kilometern
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Crew ausgewählt werden kann, wenn ihr eine Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wird.
Von	Gültig ab dem Datum, an dem die Crew mit der Arbeit beginnen soll.
Bis	Gültig bis-Datum für die Crew, um die Arbeit zu beenden.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Crew wird für die angegebene Dauer direkt zu einem Gebiet 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.

Ergebnisse
Die Crew wird in der zugehörigen Liste **„Crew-Mitgliedschaften** “ des Gebietsdatensatzes angezeigt.

Nächste Maßnahme
Einsatzplaner können Arbeitsauftragsaufgaben Crews zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu.

Fügen Sie einem Gebiet vorgeschlagene Service Desk-Mitarbeiter hinzu

Zeigen Sie vorgeschlagene Service Desk-Mitarbeiter eines bestimmten Gebiets an, und fügen Sie sie direkt einem Gebiet hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Wählen Sie in der Liste **Außendienstgebiete** die Option **Alle**aus.
4. Klicken Sie auf das Gebiet, für das Sie vorgeschlagene Service Desk-Mitarbeiter anzeigen möchten, und fügen Sie sie dem Gebiet hinzu.
   Der Gebietsdatensatz wird auf einer neuen Registerkarte angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Symbol „ Desk-Mitarbeiter“ (Symbol „Vorgeschlagene Service Desk-Mitarbeiter“).
   Die Liste **Verfügbare Mitglieder** wird mit den vorgeschlagenen Service Desk-Mitarbeitern angezeigt.
6. Wählen Sie auf der Karte „Service Desk-Mitarbeiter“ die Option **Hinzufügen** aus.
   Die Nachricht wird angezeigt, da der Benutzer dem Gebiet hinzugefügt wurde.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Service Desk-Mitarbeiter wird dem Gebiet hinzugefügt und auf der Registerkarte „Service Desk-Mitarbeiter- **Mitgliedschaften** “ angezeigt.
8. Definieren Sie die Arbeitszeit für Service Desk-Mitarbeiter.
   a. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Agent-Mitgliedschaften** den Datensatz des Service Desk-Mitarbeiters.
   b. Wechseln Sie zur Registerkarte Mitarbeiterzeitpläne, und **klicken** Sie auf **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Mitarbeiterarbeitsplan

Felder	Beschreibung
Von Datum	Startdatum der Arbeitsdauer für das Gebiet.
Bis Datum	Enddatum der Arbeitsdauer für das Gebiet. Weitere Informationen finden Sie unter *sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date* in Außendienst Eigenschaften der Gebietsplanungskonsole.
Benutzer	Name des Service Desk-Mitarbeiters.

Automatische Übersetzung

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

Felder	Beschreibung
Arbeitsplan	Wählen Sie den Arbeitszeitplan aus. Zum Beispiel 8:00 bis 17:00 Uhr.
Typ	Wählen Sie **Primäre Arbeit** für Service Desk-Mitarbeiter als primären Kontakt für das ausgewählte Gebiet aus.

d. Wählen Sie **Speichern**.
Die Arbeitsdauer des Service Desk-Mitarbeiters wird für das Gebiet angegeben.

Fügen Sie einem Gebiet Manager hinzu

Fügen Sie Manager hinzu, und gewähren Sie Zugriff auf ein Gebiet, um ein Gebiet zu verwalten, oder verwalten Sie Ressourcen eines zugewiesenen Gebiets.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einem Gebiet verschiedene Arten von Managern hinzufügen:

- Primärer Manager: Der primäre Manager ist der ständige Manager für ein bestimmtes Gebiet.
- Sekundärer Manager: Der sekundäre Manager kann das Gebiet verbessern und verwalten, wenn der primäre Manager nicht verfügbar ist.
- Gebietsmanager: Gebietsmanager können auf alle Gebiete zugreifen und sie verwalten.
- Ressourcenmanager: Ressourcenmanager haben eingeschränkten Zugriff, um Ressourcen zu verwalten und untergeordnete Gebiete im zugewiesenen Gebiet zu erstellen.

Informationen zum Unterschied zwischen Managertypen und ihren Zugriffsrechten finden Sie unter Verwenden von Außendienst Gebietsplanung und Außendienst Komponenten der Gebietsplanung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebiete**.

2. Öffnen Sie in der Liste „Gebiete“ das Gebiet, dem Sie Manager zuweisen möchten.

3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste für die Gebietsmanager **Neu**aus.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Gebietsmanager

Felder	Beschreibung
Gebiet	Name des Gebiets.
Mitgliedschaftstyp	Managertyp für die Gruppe, entweder Gebietsmanager oder Ressourcenmanager, der den Zugriff und die Priorität für Zuweisungen in einem Gebiet festlegt. **Hinweis:** Sie können einen Ressourcenmanager nur für eine bestimmte Dauer hinzufügen.

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

Felder	Beschreibung
Vorgesetzter	Name des Managers.
Primär	Option, um anzugeben, ob der Manager primär für alle Aktivitäten im Gebiet zuständig ist. **Hinweis:** Wählen Sie die Option nicht aus, wenn Sie einen sekundären Manager für eine bestimmte Dauer hinzufügen möchten.
Von	Gebiet ab dem ausgewählten Datum verwalten.
Bis	Gebiet bis zum ausgewählten Datum verwalten.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Manager wird dem Gebiet hinzugefügt und kann auf die Gebietsplanungskonsole zugreifen, um das zugewiesene Gebiet und die zugehörigen untergeordneten Gebiete zu verwalten.

Ergebnisse
Der **Manager** wird in der zugehörigen Liste „Gebietsmanager“ angezeigt, wenn Sie das Gebiet öffnen.

Ändern Sie die Ressourcenmitgliedschaft von Service Desk-Mitarbeitern oder Crews, die einem Gebiet zugeordnet sind

Ändern Sie die Gebietsmitgliedschaft von Service Desk-Mitarbeitern oder Crews , um sie für einen bestimmten Zeitraum für die Arbeit in einem Gebiet verfügbar zu machen, ihre Priorität bei der Zuweisung von Aufgaben festzulegen oder sie als inaktiv zu kennzeichnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle Mitarbeiter- und Crew-Ressourcen in der Zuweisungsgruppe, die einem Gebiet zugeordnet ist, sind standardmäßig für die Arbeit in diesem Gebiet verfügbar. Sie können ihre Mitgliedschaft ändern, indem Sie sie inaktiv machen, um die Zuweisung von Aufgaben zu vermeiden, oder ihren Gebietsmitgliedschaftstyp auf primär oder sekundär festlegen. Ressourcen mit einer primären Mitgliedschaft werden bei der Zuweisung von Aufgaben gegenüber Ressourcen mit einer sekundären Mitgliedschaft priorisiert.

Hinweis:
Sie können die Mitgliedschaft nur von Service Desk-Mitarbeitern und Crews anpassen, die der Zuweisungsgruppe angehören, die dem Gebiet zugeordnet ist.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Wählen Sie im Bereich „Gebiete“ ein Gebiet aus der Liste Alle durchsuchen aus.
3. Klicken Sie auf der Gebietskarte auf das Symbol für Aktionen (für Aktionen) und dann auf **Details anzeigen**.
4. Geben Sie an, ob Sie die Mitgliedschaft eines Service Desk-Mitarbeiters oder einer Crew ändern, indem Sie **Mehr** und dann entweder **Agent-Mitgliedschaft** überschreiben oder **Crew-Mitgliedschaft überschreiben**auswählen.
5. 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.

6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Überschreibung der Gebietsmitgliedschaft“

Felder	Beschreibung
Gebiet	Name des Gebiets. Dieses Feld wird automatisch auf das Gebiet festgelegt, für das der Service Desk-Mitarbeiter oder die Crew Mitglied ist.
Benutzer	Name des Service Desk-Mitarbeiters, dessen Mitgliedschaft Sie ändern möchten. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn im Feld **Crew** keine Crew ausgewählt ist.
Von	Datum, ab dem die Ressource im Gebiet arbeiten kann.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Ressource für die Arbeit im Gebiet verfügbar ist.
Mitgliedschaftstyp	Typ der Mitgliedschaft für die Ressource, entweder primär oder sekundär. Beispiel: Wenn eine Ressource gleichzeitig Teil von zwei Gebieten ist, weisen Sie der Ressource eine primäre Mitgliedschaft für Gebiet eins und eine sekundäre Mitgliedschaft für das andere Gebiet zu.
Crew	Name der Crew, deren Mitgliedschaft Sie ändern möchten. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn im Feld **Benutzer** kein Service Desk-Mitarbeiter ausgewählt ist.
Bis	Datum, bis zu dem die Ressource im Gebiet arbeiten kann.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die Verfügbarkeit und Mitgliedschaft des Service Desk-Mitarbeiters oder der Crew wird geändert.

Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst .

Aktivieren Sie das Gebietsmodell, um das Feld **Gebiet** im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags anzuzeigen, damit die Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew zugewiesen werden kann, die dem ausgewählten Gebiet zugeordnet ist. Das Gebietsmodell verwaltet einen Datensatz der ihm zugeordneten Gebiete.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

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

Aktivieren Sie das Plugin „ Außendienst Territoriumsplanung “ (com.snc.fsm_territory_planning). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Sie die Gebietsplanung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gebietsplanung** > **Gebietsmodell**.
2. Öffnen Sie das Gebietsmodell Field_Service_Territorien.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Nach der erfolgreichen Aktivierung des Gebietsmodells Außendienst wird das Feld **Gebiet** dem Aufgabenformular des Arbeitsauftrags hinzugefügt. Sie können damit Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter oder Crews in bestimmten Gebieten zuweisen.

Der Kalender des Service Desk-Mitarbeiters filtert basierend auf Gebieten in Dispatcher-Arbeitsbereich, und die Systemeigenschaft „ **Qualifizierertyp für Zeitplanoptimierung** “ wird automatisch auf **Gebiet**festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanoptimierungseigenschaften.

Wenn die Abfrageregel *sn_fsm.use_query_rules* aktiv ist, können Service Desk-Mitarbeiter, Einsatzplaner und Qualifizierer die Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen, wenn sie in ihren Gebieten erstellt werden, wodurch die Datensicherheit gewährleistet wird.

Mitarbeiterkalender konfigurieren

Benutzer mit der Administratorrolle „Mitarbeiterkalender“ können mehrere Kalender-Konfigurationsaufgaben ausführen.

Zu diesen Aufgaben gehören:

- Erstellen einer oder mehrerer Zeitplan-Konfigurationen für jeden Kalenderbenutzer.
- Erstellen einer Event-Konfiguration für jeden Typ von Event, der im Kalender angezeigt werden soll.
- Erstellen eines Arbeitszeitplans, der einem Mitarbeiter zugewiesen werden soll.

Bei Bedarf können Mitarbeiterkalender-Administratoren persönliche Events für einen Kalenderbenutzer erstellen, obwohl die Benutzer selbst normalerweise diese Aufgaben ausführen.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiterkalender verwalten

Mitarbeiterkalender verwenden

Ereigniskonfiguration für den Kalender für Kundenservice-Mitarbeiter erstellen

Erstellen Sie Konfigurationen für jeden Typ von Eintrag, der im Mitarbeiterkalender angezeigt wird. Einträge können Fallaufgaben, Arbeitsauftragsaufgaben, Termine oder Zeitplaneinträge enthalten, z. B. Event-Typen, die Sie im Teamkalender nachverfolgen und verwalten können.

Vorbereitungen

Der Zeitplaneintrag verwendet die Tabelle „Zeitplanspanne“ [cmn_schedule_span], um verschiedene Arten von Events zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Typen von Zeitplaneinträgen für Event-Typ-Konfigurationen sind standardmäßig verfügbar:

- Event – Termin
- Event – Ausgeschlossen
- Event – Besprechung
- Event – Telefon
- Event – Ruhezeit
- Event – Sonstiges

Diese Konfigurationen sind standardmäßig inaktiv. Sie können eine Konfiguration aktivieren, indem Sie zu navigieren **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Event-Konfiguration**, eine Event-Typkonfiguration auswählen und das Feld **Aktiv** für einen oder mehrere Event-Konfigurationstypen, die Sie aktivieren möchten, auf „ **true** “ setzen. Jede Konfiguration wird als separater Event-Typ im Teamkalender angezeigt.

Erforderliche Rolle: agent_schedule_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Event-Konfiguration** und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

2. Füllen Sie die Felder im Event-Konfigurationsformular nach Bedarf aus.

Formular „Event-Konfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für diese Konfiguration.
Bezeichnung konfigurieren	Name, der für dieses Event im Mitarbeiterkalender angezeigt wird.
Farbthema	Farbe, die zum Anzeigen dieser Art von Zeitplan im Mitarbeiterkalender verwendet wird.
Einrichtung	
Einrichtung	Setup-Methode für diese Konfiguration. ○ **Einfach:** Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um diese Konfiguration einzurichten. ○ **Geskriptet:** Verwenden Sie erweiterte Skripts, um diese Konfiguration einzurichten.
Tabelle	Die Tabelle, in der die Aufgaben für diese Art von Konfiguration gespeichert werden.
Filter	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die gewünschten Bedingungen für den ausgewählten Aufgabentyp zu erstellen. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben enthält beispielsweise einen Filter im Feld **Status** der Aufgabe, um nur die offenen Aufgaben anzuzeigen.

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

Feld	Beschreibung
Benutzerfeld	Ein Feld aus der **Tabelle**, das den Benutzer bereitstellt, der der Aufgabe zugewiesen ist. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben verwendet beispielsweise das Feld **zugewiesen an** aus der Aufgabentabelle [sn_customerservice_task]. Wenn eine Fallaufgabe zugewiesen ist, wird sie im Mitarbeiterkalender für den in diesem Feld ausgewählten Benutzer angezeigt.
Ereignistyp	Typ des Zeitplaneintrags.
Feld anzeigen	Ein Feld aus der **Tabelle**, das die Informationen bereitstellt, die für diesen Event-Typ im Mitarbeiterkalender angezeigt werden sollen. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben verwendet beispielsweise das Feld **Betreff** aus der Aufgabentabelle [sn_customerservice_task]. Wenn eine Fallaufgabe zugewiesen ist, wird der Betreff der Aufgabe im Mitarbeiterkalender angezeigt.
Startdatumsfeld	Ein Feld aus einer **Tabelle**, das das Startdatum für die Aufgabe bereitstellt. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben verwendet beispielsweise das Feld **Erwarteter Beginn** aus der Aufgabentabelle [sn_customerservice_task]. Wenn eine Fallaufgabe zugewiesen ist, wird sie im Mitarbeiterkalender angezeigt, beginnend mit dem in diesem Feld angegebenen Datum und Uhrzeit.
Enddatumsfeld	Ein Feld aus der **Tabelle**, das das Enddatum für die Aufgabe bereitstellt. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben verwendet beispielsweise das Feld **Fälligkeitsdatum** aus der Aufgabentabelle [sn_customerservice_task]. Wenn eine Fallaufgabe zugewiesen ist, wird sie im Mitarbeiterkalender angezeigt und endet an dem in diesem Feld angegebenen Datum und zu dieser Uhrzeit. **Hinweis:** Da der Einsatzplanung-Administrator beliebige Felder aus der **Aufgabentabelle** für das Feld **Startdatum** und das Feld **Enddatum** auswählen kann, kann das Enddatum möglicherweise vor dem Startdatum liegen. In diesem Fall wird die Aufgabe zwischen den beiden Zeitpunkten im Mitarbeiterkalender angezeigt.
Skript	Verwenden Sie erweiterte Skripts, um die Event-Konfiguration zu erstellen. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Wert **Geskriptet** aus dem Feld **Setup** ausgewählt wird.

3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Wenn Sie die Konfiguration aus einer vorhandenen Konfiguration erstellt haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.
- Wenn Sie eine neue Konfiguration erstellt haben, klicken Sie auf **Absenden**.

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

Persönliches Event für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen

Benutzer mit der Rolle „Einsatzplanung-Administrator“ können persönliche Events erstellen, die im persönlichen Kalender eines Mitarbeiters angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_schedule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter und Techniker fügen normalerweise persönliche Events zu ihren eigenen Kalendern hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Persönliche Termine**.
2. Wählen Sie den persönlichen Zeitplan für den gewünschten Mitarbeiter aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Zeitplaneinträge** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Zeitplaneintrag“ nach Bedarf aus.

Formular „Zeitplaneintrag“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Events.
Typ	Der Typ des Events: ○ Ruhezeit ○ Termin ○ Besprechung ○ Telefonanruf ○ Ausgeschlossen ○ Bereitschaft ○ Auszeit – Im Genehmigungsprozess ○ Auszeit – abgelehnt
Zeigen als	Zeigen Sie dieses Event im persönlichen Kalender des Mitarbeiters als eines der folgenden an: ○ Beschäftigt ○ Frei ○ Vorläufig ○ Bereitschaft Wählen Sie **Ausgelastet** aus, um den Zeitblock von den Berechnungen der Mitarbeiterverfügbarkeit für die automatische Zuweisung und die Fall-Zuweisungs-Workbench auszuschließen.
Wenn	Startdatum und Uhrzeit des persönlichen Events.
Aufgabe	Das Enddatum und die Endzeit des persönlichen Events.
Ganztägig	Aktivieren Sie diese Kontrollkästchen, wenn das Event den ganzen Tag dauert.

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

Feld	Beschreibung
Wiederholen	Erstellen Sie ein sich wiederholendes Event, indem Sie die Häufigkeit auswählen. Abhängig von der Auswahl sind andere Felder erforderlich, um die Häufigkeitsinformationen abzuschließen. ○ Wird nicht wiederholt ○ Täglich ○ Jeden Wochentag (Mo-Fr) ○ Jedes Wochenende (Sa, So) ○ Jeden Mo, Mi, Fr ○ Jeden Di, Do ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ Jährlich
Wiederholen alle	Geben Sie eine Zahl für die Häufigkeit des wiederholten Events ein.
Wiederholung an	Wählen Sie für wöchentliche Events einen Wochentag aus.
Monatlicher Typ	Wählen Sie für monatliche Events eine der folgenden Optionen aus. Diese Auswahlmöglichkeiten verwenden den Tag und das Datum im Feld **Wann** als Grundlage für die Wiederholung. ○ Tag des Monats ○ Wochentag ○ Letzter Tag des Monats ○ Letzte Woche des Monats
Jährlicher Typ	Wählen Sie für monatliche Events eine der folgenden Optionen aus: ○ Tag des Jahres: Diese Auswahl verwendet den Tag und das Datum im Feld **Wann** als Grundlage für die Wiederholung. ○ Fließend: Füllen Sie für diese Auswahl die Felder **Fließende Woche**, **Fließender Tag** und **Fließender Monat** aus.
Wiederholen bis	Wählen Sie ein Datum für das Ende des wiederholten Events aus.
Fließende Woche	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event die Woche aus.
Fließender Tag	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Tag aus.
Fließender Monat	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Monat aus.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Personaloptimierung für Außendienst konfigurieren

Aktivieren Sie Personaloptimierung für Außendienst, und konfigurieren Sie Einstellungen, um die Anwendungen Zeitplanung, Teams und Coaching zu verwenden.

Bei Verwendung von Personaloptimierung für den Außendienst mit aktivierter Schichtplanung für FSM werden Zeitpläne und Schichten über Manager Workspace verwaltet.

Zugehörige Informationen

Personaloptimierung für den Außendienst verwalten

Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren

Sie können das Plugin Personaloptimierung für den Außendienst (com.snc.app_fsm_wfo) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Die LösungPersonaloptimierung für den Außendienst ist sehr modular und bietet eine Vielzahl von Funktionen wie Zeitplanung, Coaching und Teams-Anwendungen in Außendienst Manager Workspace. Das Plugin Personaloptimierung für den Außendienst (com.snc.app_fsm_wfo) aktiviert alle anderen abhängigen Plugins, um Benutzern den Zugriff auf die Anwendungen Zeitplanung, Coaching und Teams in Personaloptimierung für den Außendienstzu ermöglichen.

Für Personaloptimierung für den Außendienst sind die folgenden ServiceNow Store-Anwendungen erforderlich. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendungen installiert sind, bevor Sie Personaloptimierung für den Außendienst installieren.

Erforderliche ServiceNow Store Anwendungen zur Verwendung in Außendienst Manager Workspace

Schichtplanung für Außendienst (com.snc.sn_fsm_shift_schdl)

Integrieren Sie die Schichtplanungsfunktionen für Service Desk-Mitarbeiter für Außendienst-Management Personaloptimierung. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Team Management für Außendienst (com.snc.sn_fsm_team_mgmt)

Implementiert Teamleistungsfunktionen für Außendienst-Management Personaloptimierung. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Coaching (com.sn_coaching)

Erleichtert das Coaching von Mitarbeitern bei ihrer Arbeit durch Coaching-Möglichkeiten, die bedingt konfiguriert werden können. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Coaching with Learning (com.sn_coach_learning)

Coachen Sie Mitarbeiter bei ihrer Arbeit mithilfe von Coaching-Möglichkeiten und nutzen Sie kritische Momente in einem Prozess, der bedingt konfiguriert werden kann. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen 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.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Personaloptimierung für den Außendienst installiert:

- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst-Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin Personaloptimierung für den Außendienst (com.snc.app_fsm_wfo).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Ergebnisse

Das Personaloptimierung für den Außendienst -Plugin fügt bei erfolgreicher Aktivierung „**Schichtplanung für FSM zur Bestimmung der Verfügbarkeit** aktivieren“ zu den Außendienst -Konfigurationen auf der Registerkarte „Zuweisung“ hinzu.

Hinweis:
Sie müssen den **Umschalter Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability** aktivieren, nachdem Sie Zeitpläne, Kompetenzen, Teams und Coaching für Ihre Service Desk-Mitarbeiter eingerichtet haben, um Ihr Außendienst Personal entsprechend zu optimieren.

Zeitplanung in einrichten Personaloptimierung für den Außendienst

Durch die Einrichtung der Zeitplanung können Sie Events mit dem Teamkalender verwalten. Sie können verschiedene Arten von Event-Kategorien erstellen. Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um Ereignistypen anzupassen.

Durch die Konfiguration der Eigenschaften der Zeitplaneinhaltung können Sie die Einhaltung und Konformität Ihrer Service Desk-Mitarbeiter berechnen, um die betriebliche Effizienz Ihrer Organisation zu verbessern.

Die Schwellenwerteinstellungen für Einhaltung und Konformität geben an, wie viele Minuten früher oder später sich ein Service Desk-Mitarbeiter bei einer geplanten Arbeitsschicht ein- oder ausstempeln kann, ohne dass dies als Nichteinhaltung gilt. Weitere Informationen zu den mit der Zeitplanungsanwendung eingeführten Einhaltungs- und Konformitätseigenschaften finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst-Komponenten.

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

Zugehörige Informationen

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Außendienst

Erstellen Sie Event-Typen, die im Teamkalender mit angezeigt werden sollen Personaloptimierung für den Außendienst

Erstellen Sie mehrere Ereignisse aus derselben Kategorie, und fügen Sie sie dem Teamkalender mit Personaloptimierung für den Außendienst hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Konfigurationen für Ereigniskategorien sind standardmäßig verfügbar:

- Arbeit
- Besprechung
- Training
- Pause
- Ruhezeit
- Tatsächliche Arbeit
- Persönlich

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Außendienst** > **Zeitplanung** > **Event-Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Ereignistyp

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für den Ereignistyp
Kategorie	Typ des Ereignisses, z. B. Besprechung, Pause oder Ruhezeit
Prioritätsreihenfolge	Priorität des Ereignistyps, den Sie bei der Abdeckung nicht berücksichtigen möchten. Je höher die Zahl, desto höher die Priorität. Angenommen, Sie nehmen vier Stunden an einem Arbeitsereignis teil. Sie haben dieses Zeitfenster sowohl als Auszeit als auch als Besprechungsereignistyp markiert. Wenn die Ruhezeit eine höhere Priorität hat, schließt die Anwendung diesen Ereignistyp von der Abdeckung aus.
Farbe	Farbe, die diesen Ereignistyp im Teamkalender kennzeichnet

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

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Formeln für Zeitplaneinhaltung und -konformität mithilfe von Erweiterungspunkten ändern

Konfigurieren und passen Sie die Formeln für Zeitplaneinhaltung und -konformität mithilfe von geskripteten Erweiterungspunkten an, damit Sie die Berechnungen für Ihre Organisation anpassen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie nach sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt.
3. Klicken Sie im Formularbanner auf den Link hier, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Um das Skript für den Erweiterungspunkt zu erstellen, klicken Sie in den zugehörigen Links auf Implementierung erstellen.
5. Um das Skript für den Erweiterungspunkt zu erstellen, klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Implementierung erstellen**.
6. Ändern Sie die Formeln für die Berechnung der Zeitplaneinhaltung und -konformität in den Methoden getAdherencePercentage und getConformancePercentage.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die Berechnungen der Zeitplaneinhaltung und -konformität basieren auf den Formeln in der Implementierung.

Erweiterungspunkt für Event-Typ in Personaloptimierung für den Außendienst

Mit Erweiterungspunkten können Sie Skripts für Ereigniskategorien wie „Besprechung“, „Ruhezeit“ oder „Arbeitszeit“ aufrufen.

Integrieren Sie Anpassungen mithilfe geskripteter Erweiterungspunkte, ohne die eigentlichen Kernkomponenten im Anwendungscode zu ändern. Beim Anpassen einer Basisanwendung implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte, indem Sie die benutzerdefinierten Skripteinbindungen erstellen und diese für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.

Sie können mithilfe von Erweiterungspunkten Ereignisse wie Besprechungen, Schulungen und Ruhezeitanträge erstellen. Beispielimplementierungen von Erweiterungspunkten finden Sie unter den folgenden Erweiterungsinstanzen in der zugehörigen Liste „Implementierungen“:

Erweiterungspunkte für Ereignistypen

Kategorie	Erweiterungsskript
Besprechung	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pause	`AgentScheduleBreakEventManager`
Training	`AgentScheduleBreakEventManager`
Auszeit	`AgentScheduleBreakEventManager`

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

Erweiterungspunkte für Ereignistypen (Fortsetzung)

Kategorie	Erweiterungsskript
Arbeit	`AgentScheduleWorkEventManager`
Tatsächliche Arbeit	`AgentZeitplanTatsächlicheArbeitEreignisManager`
Persönlich	`AgentZeitplanPersonalEventManager`

Teams Personaloptimierung für den Außendienst einrichten

Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen, und erstellen Sie Berichte für diese Gruppen, um einen Einblick in die Leistung des Teams zu erhalten.

Sie können eine Reihe von Leistungskennzahlen (KPIs) definieren, um die Leistung aller Gruppen in Ihrem Team zu analysieren. Zeigen Sie von einem zentralen Ort aus Detailinformationen zu den Metriken für eine Gruppe, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Arbeitsauftragsaufgabe innerhalb des Teams an.

Als Administrator können Sie sowohl KPIs als auch untergeordnete KPIs konfigurieren. Die untergeordneten KPIs werden angezeigt, wenn Sie für KPIs der obersten Ebene Detailinformationen anzeigen. Beispiel: Die KPI „Geschlossene Arbeitsauftragsaufgaben“ weist P1-Aufgaben und P2-Aufgaben als untergeordnete KPIs auf.

Zugehörige Informationen

Teams in Personaloptimierung

KPI-Gruppen zum Überwachen der Teamleistung erstellen

Erstellen Sie Gruppen mit den Leistungskennzahlen (KPIs) mit der höchsten Relevanz für Ihre Teams. Wenn Sie KPI-Gruppen mit Zuweisungsgruppen verknüpfen, können Sie die Leistung Ihres Teams überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_team_perf.team_performance_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine KPI-Gruppe.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Außendienst** > **Teamleistung** > **KPI-Gruppen**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die KPI-Gruppe ein.
   d. Wählen Sie im Menü **Typ** die Option **Teams** aus.
   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**. Sie können einer KPI-Gruppe bis zu fünf KPIs hinzufügen.
2. Fügen Sie einer KPI-Gruppe KPIs hinzu.

Automatische Übersetzung

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

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „KPIs“ auf **Neu**.

b. Wählen Sie im Feld **KPI** die KPI aus, die für diese Gruppe gelten soll.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Fügen Sie der KPI-Gruppe KPI-Zuweisungsgruppen hinzu.

Hinweis:

- Sie können eine KPI-Zuweisungsgruppe nur einem einzigen KPI-Typ zuordnen.
- Sie können jeder Zuweisungsgruppe zusätzliche Manager hinzufügen.
- Sie können einen Benutzer mit einer KPI-Gruppe als primärer Zuweisungsgruppe für diesen Benutzer verknüpfen.

a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Zuweisungsgruppen** auf **Bearbeiten**.

b. Verschieben Sie die gewünschten Zuweisungsgruppen aus der Liste „Sammlung“ in die Liste „Zuweisungsgruppen“.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Manager zu KPI-Zuweisungsgruppen hinzufügen

Weisen Sie jeder KPI-Zuweisungsgruppe mindestens einen Manager zu, damit dieser Einblick in die Gruppe erhalten und die Leistung des Teams überwachen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Auswahl der Gruppe im Datensatz Benutzer können Sie einen Benutzer mit einer primären Zuweisungsgruppe verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer erstellen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Außendienst** > **Teamleistung** > **Zusätzlicher Manager**.

2. Klicken Sie auf **Neu**.

3. Wählen Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** eine Zuweisungsgruppe aus.

4. Wählen Sie im Feld **Manager** einen Manager aus, den Sie dieser Zuweisungsgruppe hinzufügen möchten.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Coaching in einrichten Personaloptimierung für den Außendienst

Verwalten Sie die Fähigkeiten von Service Desk-Mitarbeitern, und bewerten Sie die Qualität der abgeschlossenen Aufgaben. Verwenden Sie Predictive Intelligence, um Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu empfehlen. Schulen Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten.

Zugehörige Informationen

Coaching in Personaloptimierung für den Außendienst

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 einen Indikator, der auf der Registerkarte „Coaching-Übersicht“ in angezeigt werden soll Personaloptimierung für den Außendienst

Zeigen Sie einen beliebigen Performance Analytics -Indikator an, der die Aufgliederungen Zugewiesen an und Zuweisungsgruppe enthält, die auf der Registerkarte Coaching-**Übersicht** in der Coaching-Anwendung angezeigt werden sollen. Die Indikatoren können die durchschnittliche Qualität der Arbeit in den letzten 30 Tagen oder mehr anzeigen.

Vorbereitungen

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Coaching**. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsbereich für Zuordnung festlegen .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator sys_properties.list ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die Feldwerte in die folgende Tabelle ein.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Wert
Name	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Applikation	Coaching
Typ	String
Wert	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} wo<name> der Name des Indikators ist, den Sie auf der Registerkarte Coaching Übersicht und anzeigen möchten<sys id> ist der eindeutige Datensatzbezeichner (sys_id) des Indikators. Weitere Informationen finden Sie unter Eindeutiger Datensatzbezeichner (sys_id) . Beispiel: ○ Name: Bei Erstkontakt gelöste P1-Incidents in % ○ Sys ID: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "Bei Erstkontakt gelöste P1-Incidents in %", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Leserollen	sn_coaching.coach

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Der konfigurierte Indikator ersetzt den vorhandenen Indikator auf der Registerkarte **Übersicht** in der Coaching-Anwendung in Personaloptimierung für den Außendienst.

Richten Sie die Kompetenzvorhersage ein, um ähnliche Aufgaben in zu lösen Personaloptimierung für den Außendienst

Erfasst Kompetenzdaten basierend auf den Kompetenzen, die Service Desk-Mitarbeiter für die Aufgabenerfüllung verwendet haben. Verwenden Sie überwachtes Lernen, um Service Desk-Mitarbeitern diese Kompetenzen zur Lösung ähnlicher Arbeitsauftragsaufgaben zu empfehlen. Sie können auch Muster ermitteln, wie Kompetenzen zum Abschließen der

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

Aufgabe verwendet werden, und nicht überwachtes Lernen nutzen, um Service Desk-Mitarbeitern Kompetenzen zu empfehlen.

Vorbereitungen

- Richten Sie Kompetenzen ein. Weitere Informationen finden Sie unter Skills Management.
- Zum Trainieren der Modelle in Ihrer Instanz muss Predictive Intelligence eingerichtet und konfiguriert werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Predictive Intelligence.

  Aktivieren Sie das Plugin „Skill Recommendation“ (com.snc.sre), um Predictive Intelligence für die Empfehlung von Kompetenzen zu verwenden.

Erforderliche Rolle: sn_sre.admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die Kompetenzempfehlungs-Anwendung.
   Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften der Anwendung Skill Recommendation.
2. Führen Sie die Lösungsdefinitionsmodelle aus (zum Beispiel `Recommend similar skills for cases` oder `Recommend skills from similar cases`), um die überwachten und nicht überwachten Lösungen zu trainieren.
   Weitere Informationen zum Trainieren einer Lösung finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren.
3. Führen Sie die geplante Aufgabe `Start skill prediction` täglich aus, um mit der Vorhersage von Kompetenzen für Fälle oder Service Desk-Mitarbeiter zu beginnen.
   Diese regelmäßige Aufgabe ist standardmäßig deaktiviert. Wenn Sie sie aktivieren, wird die Aufgabe täglich um 1:00 Uhr für alle am Vortag gelösten Fälle ausgeführt. Die Aufgabe fügt die Kompetenzen dann den Tabellen „Anwender – vorhergesagte Kompetenz“ [sn_sre_user_predicted_skill] und „Aufgabe – vorhergesagte Kompetenz“ [sn_sre_task_predicted_skill] hinzu.

Hinweis:
Empfohlene Kompetenzen werden angezeigt, sobald die Anzahl der Datensätze in der Tabelle „Anwender – vorhergesagte Kompetenz“ [sn_sre_task_predicted_skill] den in der Eigenschaft `sn_sre.user_predicted_skill_threshold` definierten Wert überschreitet. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst-Komponenten.

Erweiterungspunkte für Kompetenzvorhersage verwenden

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um die Kompetenzvorhersage für Aufgaben anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere Implementierungen für jeden Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird ausgeführt.

Beachten Sie, dass der Erweiterungspunkt „Skill Recommendation“ im Plugin „Skill Recommendation“ (com.snc.sre) enthalten ist.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Client-Erweiterungspunkte**.
2. Wählen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ **Skill Recommendation** (sn_sre.SkillPredictionAPI) aus.
3. Erstellen Sie entweder eine neue Kompetenzempfehlungsimplementierung, oder ändern Sie eine vorhandene.
   - Zum Erstellen einer neuen Implementierung einer Kompetenzempfehlung klicken Sie auf **Implementierung erstellen**.
   - Zum Ändern einer vorhandenen Implementierung wählen Sie in der zugehörigen Liste der Implementierungen eine Klasse aus.
4. Ändern Sie das Skript nach Bedarf.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Listenmenüs für die Anzeige auf der Registerkarte „Lernen“ in Personaloptimierung für den Außendienst konfigurieren

Fügen Sie eine Liste oder Listenkategorien hinzu, um das Listenmenü für „Coaching mit Learning“ in der Coaching-Anwendung in Personaloptimierung für den Außendienstzu ändern.

Vorbereitungen

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Coaching with Learning**. Für weitere Informationensiehe Anwendungsbereich für Zuordnung festlegen .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_ux_list_menu_config.list`ein.
2. Klicken Sie auf den Datensatz der **Learning-Liste**.
3. Klicken Sie unter der UX-Listenkategorie auf **Neu**.
4. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Listenkategoriewerte

Feld	Wert
Titel	Geben Sie den Namen der Listenkategorie ein.
Beschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung der Listenkategorie ein.
Reihenfolge	Geben Sie einen Wert ein, um die Position der Listenkategorie in der aktuellen Liste festzulegen.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Listenkategorie sichtbar zu machen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie unter „UX-Listen“ auf **Neu**, um Listen unter dieser Listenkategorie zu erstellen.
7. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Listenwerte

Feld	Wert
Titel	Geben Sie den Namen der Liste ein.

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

Feld	Wert
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle für die Daten aus, die Sie in der Liste anzeigen möchten.
Konfiguration	Wählen Sie **Lernliste aus**.
Spalten	Wählen Sie die Spalten aus, die Sie für die Tabelle anzeigen möchten.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Integrieren Sie Lern-Management-Systeme von Drittparteien mit der Anwendung Coaching with Learning .

Verbinden Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Lernseiten von Drittparteien, um Lerninhalte in Ihr Repository zu übertragen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Die Anwendung Coaching with Learning ist mit Personaloptimierung für Außendienst (sn_fsm_wfo) aus dem ServiceNow Storeverfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Erforderliche Rolle: learning_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Aktivierung des Plugins „Coaching with Learning“ (sn_coach_lrn) werden die folgenden Anwendungen aus dem ServiceNow Storeaktiviert:

- Framework für Enterprise Service Management-Integrationen
- Cornerstone-Spoke
- Pluralsight-Spoke
- Udemy-Spoke

Prozedur

1. Erstellen Sie die Integrationsquelle für jedes Ihrer Drittparteisysteme.

   Hinweis:
   Die Integrationen Cornerstone, Pluralsight und Udemy sind standardmäßig verfügbar.

   a. Navigieren zu **Framework für Integrationen** > **Quelle**
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Integrationsquelle ein, z. B. Pluralsight.
   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
   e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Integrationsservices“ auf **Neu**.
   f. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

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

Feld	Beschreibung
Name	Name des Integrationsservice, z. B. Pluralsight.
Import Set-Tabellen	Liste der Zwischentabellen, in denen Datensätze aus dem Drittparteisystem gespeichert werden. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur aktiviert, wenn im Feld **Servicetyp** ein Service vom Typ „Geplanter Abruf“ ausgewählt ist.
Fluss	Flow, der zum Abrufen der erforderlichen Daten mit dem Drittparteisystem interagiert
Aktiv	Option, mit der angezeigt wird, dass der Integrationsservice verfügbar ist.
Anwendung	Anwendung, die den Integrationsservice-Datensatz enthält.
Quelle	Name des Drittparteisystems, mit dem Ihre Anwendung integriert werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Transformationsskripts ausgeführt werden sollen
Servicetyp	Option zur Angabe der Art des Service: Geplanter Abruf oder Veröffentlichung bei Bedarf.
Wiederholungsrichtlinie	Konfiguration so festgelegt, dass ein Datensatz übermittelt wird, falls der vorherige Push-Vorgang fehlgeschlagen ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Servicetyp** ein Service vom Typ „Veröffentlichen bei Bedarf“ ausgewählt ist.

g. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Integrieren Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Ihren Lernquellen-Accounts von Drittparteien.
Die aus den Inhalten von Drittparteien bestehenden Datensätze werden mithilfe eines API-Aufrufs in Ihre ServiceNow-Instanz abgerufen. Um diesen API-Aufruf erfolgreich auszuführen, müssen Sie bestimmte Eigenschaften festlegen:

   a. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.

   b. Legen Sie für jede der folgenden Eigenschaften den Wert auf **1638400** fest:

      - com.glide.transform.json.max-partial-length
      - com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

   Weitere Informationen zu diesen Systemeigenschaften finden Sie unter Coaching with Learning – Systemeigenschaften .

3. Aktivieren Sie Zeitplan-Flows, um Lerninhalte von Drittparteien zu integrieren.

   a. Navigieren zu **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**

   b. Wählen Sie im Abschnitt **Flows** die folgenden Flows aus, und klicken Sie auf **Aktivieren**:

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

- Cornerstone-Lernsynchronisierung auslösen
- Pluralsight-Lernsynchronisierung auslösen
- Udemy-Lernsynchronisierung auslösen

c. Navigieren zu **Lernen** > **Administration** > **Lernsystemkonfiguration**

d. Wählen Sie alle Lernquellen von Drittparteien aus, und setzen Sie das Feld **Aktiv** auf **true**.

Zeitplan-Flows werden automatisch regelmäßig ausgeführt, um Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz zu synchronisieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Integrationsquellen von Drittparteien konfigurieren

4. Nachdem Sie die Drittanbieter-Integrationsquellen konfiguriert haben, können Sie den gesamten Drittanbieterinhalt aktualisieren oder neue und aktualisierte Services in Ihrer ServiceNow -Instanz synchronisieren.

- Um den gesamten Inhalt zu aktualisieren, legen Sie die Eigenschaft `full_pull` auf „true“ fest.

  Hinweis:
  Um optimale Ergebnisse zu erzielen, aktualisieren Sie den gesamten Inhalt regelmäßig.

- Um neue und aktualisierte Services zu synchronisieren, legen Sie die Eigenschaft `full_pull` auf false fest.

a. Öffnen Sie eine beliebige Integrationsquelle, für die Sie Inhalte abrufen möchten.

b. Klicken Sie auf **Auftrag ausführen**.
Das Integrations-Framework ruft die entsprechenden Lernkurse von Drittparteien in die Tabelle „Externe Lerninhalte“ [sn_lc_external_content] in Ihrer ServiceNow-Instanz ab.

Bei der Synchronisierung neuer und aktualisierter Services wird der Inhalt wie in der folgenden Tabelle beschrieben ausgefüllt.

Inhalte von Drittparteien

Inhalte von Drittparteien	Synchronisierte neue und aktualisierte Services
Udemy	○ Kurse ○ Benutzeraktivität
Cornerstone	○ Benutzer ○ Kurse ○ Benutzeraktivität
Pluralsight	○ Kurse ○ Kursfortschritt, etwa als Prozentsatz

Nächste Maßnahme

Fügen Sie „Coaching mit Learning“ externe Kurse 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.

Quellen zur Integration externer Inhalte

Wenn Sie Coaching with Learning in Lern-Management-Systeme von Drittparteien integrieren, wird der Quelldatensatz für die Anwendungen Cornerstone OnDemand, Pluralsight und Udemy automatisch im Enterprise Service Management Integrations Framework erstellt. Diese Quelldatensätze enthalten einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und Integrationsservices.

Integrationsquelldatensatz für Cornerstone Ondemand

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Cornerstone.
Eigenschaften	Satz von für Cornerstone OnDemand vordefinierten Eigenschaften. • *page_size*: Anzahl der Datensätze, die über einen API-Aufruf aus der Anwendung Cornerstone OnDemand abgerufen werden. • *full_pull*: Bei Festlegung auf True werden alle aktiven Benutzer und Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in die Instanz ServiceNow abgerufen. Bei False werden geänderte Benutzer, geänderte Transkripte und aktualisierte Kurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in die Instanz ServiceNow abgerufen. • *url_prefix*: Deep-Link-Präfix zum Abrufen von Lernobjekten aus dem Cornerstone OnDemand-System zur Laufzeit. • *pull_offset_hours*: Die Zeit in Stunden, berechnet aus der letzten erfolgreichen Ausführung für die nächste Synchronisierung Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, *pull_offset_hours* ist auf 5 festgelegt und *full_pull* ist auf False festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Services interagieren mit Cornerstone Ondemand, um Lernkurse abzurufen oder zu übermitteln. • *Course assign service*: Weist einem Mitarbeiter einen Kurs in der Anwendung Cornerstone Ondemand zu. • *Sync users*: Ordnet Benutzer im Cornerstone OnDemand-System anhand von E-Mail-IDs Benutzern im ServiceNow-System zu. **Hinweis:** Wenn Sie das Feld user_id oder user_name für die Zuordnung von Benutzern verwenden möchten, überschreiben **Sie die Methode** getCornerstoneUser im Skript sn_lc.UserMappingUtil.

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

Integrationsquelldatensatz für Cornerstone Ondemand (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• *Courses*: Ruft Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in die Instanz ServiceNow ab. • *User activity*: Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in die Instanz ServiceNow ab.

Integrationsquelldatensatz für Pluralsight

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Pluralsight
Eigenschaften	Satz von Eigenschaften, die für das Pluralsight-System vordefiniert sind. • *page_size*: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus Pluralsight abgerufen werden. • *full_pull*: Bei Festlegung auf True werden alle Lernkurse aus Pluralsight in die Instanz ServiceNow abgerufen. Bei False wird der Fortschritt des aktualisierten Lernkurses aus Pluralsight in die Instanz ServiceNow abgerufen. • *pull_offset_hours*: Wert, der zum Abrufen geänderter Datensätze berücksichtigt wird. Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, *pull_offset_hours* ist auf 5 festgelegt und *full_pull* ist auf False festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Integrationsservices interagieren mit Pluralsight, um Lernkurse in ServiceNow abzurufen. • *Courses*: Ruft Lernkurse aus Pluralsight in die Instanz ServiceNow ab. • *Course progress*: Ruft den Fortschritt der Lernkurse aus Pluralsight in ServiceNowab.

Integrationsquelldatensatz für Udemy

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Udemy
Eigenschaften	Satz von Eigenschaften, die für das Udemy-System vordefiniert sind.

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

Integrationsquelldatensatz für Udemy (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• *page_size*: Anzahl der Datensätze, die über einen API-Aufruf aus Udemy in die Instanz ServiceNow abgerufen werden. • *full_pull*: Bei Festlegung auf **True**werden alle Lernkurse aus Udemy in die Instanz ServiceNow abgerufen. Bei False werden aktualisierte Lernkurse und aktualisierter Lernkursfortschritt aus Udemy in die Instanz ServiceNow abgerufen. • *pull_offset_hours*: Wert, der zum Abrufen geänderter Datensätze berücksichtigt wird. Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, *pull_offset_hours* ist auf 5 festgelegt und *full_pull* ist auf False festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Integrationsservices interagieren mit Udemy, um Lernkurse in ServiceNow abzurufen. • Pull Courses (Kurse abrufen): Ruft Lernkurse aus Udemy in die Instanz ServiceNow ab. • Pull user activity (Benutzeraktivität abrufen): Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse aus Udemy in die Instanz ServiceNow ab.

Emergency Exposure Management für Informationen zu Außendienstmitarbeitern konfigurieren

Erstellen, ändern und aktivieren Sie die Anwendungskonfiguration und die einzelnen Servicekonfigurationen für die Anwendung [Emergency Exposure Management in Außendienst-Management.

Systemadministratoren können eine Anwendungskonfiguration erstellen, ändern und aktivieren. Außendienst-Administratoren (wm_admin) und Diagnoseadministratoren (sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin) können Konfigurationen für die Emergency Exposure Management-Services in einer Anwendung erstellen, ändern und aktivieren.

Zugehörige Informationen

Emergency Exposure Management

Emergency Exposure Management für Außendienst-Mitarbeiter-Überwachung und Zuweisungen verwenden

Aktivieren Sie Emergency Exposure Management

Aktivieren Sie das Emergency Exposure Management-Plugin (sn_imt_diagnosis), um die Emergency Exposure Management-Funktion mit der Anwendung Field Service Management 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „Emergency Exposure Management“ ist für Kunden verfügbar, die für die Anwendung Außendienst-Management lizenziert sind. Weitere Informationen zur Installation von finden Sie unter Emergency Exposure Management installieren .

Installieren Sie die kostenlose Anwendung COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz, um die Außendienst-Management-COVID-19-Karte auf Ihrem Außendienst-Sicherheits-Dashboard anzuzeigen.

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit dem Emergency Exposure Management -Plugin installiert, einschließlich Rollen, Tabellen und Business Rules. Weitere Informationen finden Sie unter Emergency Exposure Management-Komponenten.

Die folgenden Komponenten werden mit Außendienst Contractor Management installiert:

- Rollen
- Tabellen
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter Emergency Exposure Management-Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin **sn_imt_diagnosis**.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Aktivieren Sie einen Fragebogen für Außendienst Emergency Exposure Management

Aktivieren Sie Fragebogendatensätze, und ordnen Sie sie der Tabelle „Aufgaben-Compliance-Ergebnis“ zu. Sie können dann die Ergebnisse von konformen und nicht konformen Service Desk-Mitarbeitern und Aufgaben speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Außendienst-Management stellt die folgenden Arten von Fragebögen bereit, um die Compliance-Berichte von Service Desk-Mitarbeitern während ihrer Besuche vor Ort aufzuzeichnen:

- Fragebogen zur Checkliste vor der Arbeit
- Fragebogen zur Checkliste nach der Arbeit

Der Service Desk-Mitarbeiter erhält diese Fragebögen über Umfragelinks. Der Service Desk-Mitarbeiter muss sie beantworten, bevor er mit der Arbeit an der Aufgabe beginnt und bevor er die Aufgabe abschließt.

Standardmäßig sind diese Fragebögen deaktiviert. Als Administrator können Sie sie aktivieren. Sie können die Standardfragebögen verwenden, ändern oder als Beispiele zum Erstellen neuer Fragen 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Fragebogen**.
2. Aktivieren Sie die beiden folgenden Fragebögen, um sie als Standard zu verwenden.
   - Legen Sie im Fragebogen „Checkliste vor der Arbeit“ das Feld **Aktiv** auf **true**fest.
   - Legen Sie im Fragebogen zur Post-Work-Checkliste das Feld **Aktiv** auf **true**fest.
3. **Wahlweise:** Ändern Sie den Fragebogen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Umfragen im Umfragedesigner bearbeiten .

Nächste Maßnahme

Veröffentlichen Sie eine Umfrage im Umfragedesigner .

Emergency Exposure Management-Diagnoseberichte ausführen

Führen Sie den Emergency Exposure Management-Diagnosebericht aus, um betroffene und potenziell betroffene Außendienstmitarbeiter und Kunden zu identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie einen Emergency Exposure Management -Diagnosebericht für einen betroffenen Service Desk-Mitarbeiter aus, um Service Desk-Mitarbeiter und Kunden zu identifizieren, die möglicherweise mit dem betroffenen Service Desk-Mitarbeiter in Kontakt gekommen sind. Identifizieren Sie Service Desk-Mitarbeiter, die während des ausgewählten Zeitraums des Berichts denselben Kundenstandort besucht haben. Weitere Informationen finden Sie unter Potenziell exponierte Mitarbeiter identifizieren .

Prozedur

1. Navigieren zu **Emergency Exposure Management** > **Neu erstellen**.
   Standardmäßig ist das Feld **Status der Berichterstellung** auf **Nicht initiiert** festgelegt und das Kontrollkästchen **Aktiv** ist aktiviert.
2. **Wählen** Sie im Feld Nachverfolgungssystem Standort oder Outlook-Besprechungen oder beides aus, um eine bessere Abdeckung der potenziell betroffenen Service Desk-Mitarbeiter und Kunden zu erhalten. Geben Sie das Start- und Enddatum ein, wenn Outlook-Besprechungen ausgewählt sind.
   - Geben Sie im Feld **Startdatum** das geschätzte Infektionsdatum an. Da das Infektionszeitfenster variieren kann, wählen Sie ein Startdatum aus, das mindestens 14 Tage vor dem Datum der gemeldeten Symptome liegt.
   - **Geben Sie** im Feld Enddatum das Datum für gemeldete Symptome an. Legen Sie das Datum auf mindestens einen Tag vor dem aktuellen Datum fest.
3. Wählen Sie im Feld **Betroffener Benutzer** den Namen des betroffenen Mitarbeiters aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen Alle betroffenen Benutzer und Manuell hinzugefügte betroffene Benutzer werden angezeigt. Diese Listen enthalten die relevanten Informationen, nachdem Sie den Diagnosebericht ausgeführt haben.
5. Klicken Sie auf **Diagnosen ausführen**.

Ergebnisse

Die zugehörigen Listen zeigen potenziell betroffene Außendienstmitarbeiter und Kunden 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.

- Betroffene Kunden: Kunden, die mit dem betroffenen Mitarbeiter in Kontakt gekommen sind.
- Betroffene Außendienstmitarbeiter: Außendienstmitarbeiter, die mit dem betroffenen Mitarbeiter in Kontakt gekommen sind oder denselben Kundenstandort innerhalb des angegebenen Zeitraums besucht haben.

Aktualisieren Sie die Liste, um die sofort betroffenen Personen anzuzeigen.

Außendienst Crew Operations konfigurieren

Erstellen, ändern und ermöglichen Sie Crews und deren Anforderungen, Arbeitsaufgaben abzuschließen, die eine Crew von Service Desk-Mitarbeitern erfordern.

Sobald Administratoren die Art der Arbeit identifiziert haben, für die eine Crew erforderlich ist, können sie die Crew-Anforderung für die Aufgabe direkt über das Arbeitstypformular und die Arbeitsauftragsvorlage aktivieren. Immer wenn ein Arbeitsauftrag mithilfe der Vorlage erstellt wird oder der Arbeitstyp in der Aufgabe ausgewählt wird, für die eine Crew erforderlich ist, wird das Feld **Benötigt Crew** automatisch aktiviert. Mit diesem Feld können Einsatzplaner eine Crew für Arbeitsauftragsaufgaben planen und entsenden, die mit den Arbeitsauftragsvorlagen erstellt wurden. Weitere Informationen zum Aktivieren der Crew-Anforderung direkt über die Arbeitsauftragsvorlage finden Sie unter Arbeitsauftragsvorlage erstellen.

Wenn eine Crew-Anforderung beim Erstellen einer Arbeitsauftragsaufgabe nicht erwähnt wird, kann ein Administrator oder Einsatzplaner im Formular für Arbeitsauftragsaufgaben die Option **Crew** erforderlich auswählen, wenn sich die Aufgabe im Status „Entwurf“, „Zugewiesen“ oder „Zuteilung ausstehend“ befindet.

Aktivieren Sie das Plugin Außendienst Crew Operations, um dem Aufgabenformular des Arbeitsauftrags, dem Formular „Arbeitstyp“ und den Arbeitsauftragsvorlagen die Option „ **Crew** erforderlich“ hinzuzufügen.

Dynamische Zeitplanung für Crew-Operationen

Die automatische Zuweisung von Aufgaben in der dynamischen Planung ist für Arbeitsauftragsaufgaben aktiviert, die eine Crew erfordern. In den dynamischen Planungskonfigurationen werden neue Kriterien definiert, um Arbeitsauftragsaufgaben mit aktivierter Crew-Anforderung einzubeziehen. Diese Kriterien werden festgelegt, um die folgenden Aktionen für Arbeitsauftragsaufgaben auszuführen, die eine Crew erfordern:

- Die zugehörige Liste „Aufgabenfilter“ enthält:

  Crew-Terminaufgaben

  Dieser Filter ist spezifisch für die Aufgabe, die eine Crew erfordert und über ein Terminfenster verfügt

  Crew-Zuweisung: Ausstehende Dispatch-Arbeitsauftragsaufgaben

  Dieser Filter ist spezifisch für die Aufgabe, die eine Crew erfordert und sich im Status „Zuteilung ausstehend“ befindet.

  Service Desk-Mitarbeiter für Crew-Aufgaben

  Dieser Filter ist spezifisch für die Aufgabe, bei der die Crew die berechtigten Service Desk-Mitarbeiter empfehlen muss. Die Service Desk-Mitarbeiter werden basierend auf den im Filter definierten Auswahlkriterien für die Crew-Aufgabe empfohlen.

  Aufgabenfilter werten Arbeitsauftragsaufgaben aus und planen sie automatisch, wenn sie eine Crew erfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Einschränkung verhindert, dass die Zuweisung der Aufgabe aufgehoben wird, wenn eine Crew erforderlich ist.
- Die Funktion der automatischen Zuweisung verhindert, dass Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen werden, die gleichzeitig Teil einer Crew sind, für die die Aufgabe geplant ist.

Zugehörige Informationen

Verwenden von Außendienst Crew Operations

Weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu

Verwenden von Dispatcher-Arbeitsbereich für Crew-Vorgänge

Teamaufgaben mit der Anwendung Now Mobile Agent verwalten

Aktivieren Sie Außendienst Crew Operations

Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin „ Außendienst Crew Operations “ (com.snc.fsm_crew_scheduling) für Außendienst-Management aktivieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Außendienst Crew Operations erfordert das Plugin Außendienst-Management [com.snc.work_management]. Weitere Informationen zum Aktivieren von Field Service Management finden Sie unter Field Service Management aktivieren. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Außendienst Crew Operationsinstallieren.

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Außendienst Crew Operationsinstalliert:

- Rollen
- Tabellen
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Komponenten von Crew Operations.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „ Außendienst Crew Operations “ (com.snc.fsm_crew_scheduling).

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

3. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, 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.

4. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Ergebnisse

Das Plugin Außendienst Crew Operations fügt bei erfolgreicher Aktivierung die Eigenschaft `sn_fsm_crew.work.management.allow.undersized.crew.taskassignment` zu den Systemeigenschaften Außendienst-Management hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften.

Erstellen Sie Crews in Außendienst-Management

Erstellen Sie Crews, um Arbeitsauftragsaufgaben einer vordefinierten Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Crews können basierend auf der Art der erforderlichen Arbeit, dem geografischen Standort und den erforderlichen Kompetenzen definiert werden. Wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ aktiviert ist und das Gebietsmodell aktiviert ist, können Sie die Service Desk-Mitarbeiter auswählen, die beim Erstellen einer Crew den Gebieten zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie basierend auf Ihrer Rolle zum Modul „ **Meine Crews** “.
   - Manager: Navigieren Sie zu **Außendienst** > **Vorgesetzter** > **> Meine Crews**.
   - Dispatcher: Navigieren Sie zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **> Meine Crews**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Crew“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Crew.
Beschreibung	Beschreibung der Crew.
Führungskraft	Name des Crew-Leiters.
Größe	Gesamtzahl der Service Desk-Mitarbeiter, einschließlich des Leiters, in der Crew.
Zeitplan	Arbeitszeiten der Crew.
Standort	Standort der Crew.
Maximaler Reiseradius	Radius in der ausgewählten Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).

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

Feld	Beschreibung
Entfernungseinheit	Einheit der zurückgelegten Entfernung in Meilen oder Kilometern
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Crew ausgewählt werden kann, wenn ihr eine Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wird.
Von	Gültig ab dem Datum, an dem die Crew mit der Arbeit beginnen soll.
Bis	Gültig bis-Datum für die Crew, um die Arbeit zu beenden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Crew wird mit den zugehörigen Listendatensätzen „Gruppen“, „Kompetenzen“ und „Mitglieder“ erstellt. Wenn das Plugin „ **Territoriumsplanung** “ aktiviert ist und das Gebietsmodell aktiviert ist, wird die zugehörige Liste „Gebietsmitgliedschaften“ mit der Liste der Gebiete angezeigt, die der Crew zugeordnet sind.

Fügen Sie einer Crew Kompetenzen hinzu

Fügen Sie einer Crew Kompetenzen hinzu, damit Sie wissen, welche Crews für Arbeitsauftragsaufgaben geeignet sind, die bestimmte Kompetenzen erfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_crew_moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorgesetzter** > **Meine Crews**.
2. Öffnen Sie eine Crew aus der Liste, der Sie Kompetenzen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kompetenzen“ die Option **Hinzufügen**aus.
4. Klicken Sie auf das .
5. Suchen Sie im Datensatz „Ziel auswählen“ nach der Kompetenz, die Sie der Crew hinzufügen möchten.

Hinweis:
Sie können mehr als eine Kompetenz pro Zeile hinzufügen. Wenn Sie dies jedoch tun, können Sie kein Kompetenzniveau für Kompetenzen hinzufügen, die sich in derselben Zeile befinden.

6. **Wahlweise:** Wählen Sie ein Kompetenzniveau aus.
7. Wählen Sie unter Menge die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter in der Crew aus, die über diese Kompetenz verfügen.

Hinweis:
Die Größe der Crew muss größer oder gleich der Menge der ihr zugewiesenen Kompetenzen sein. Einer Crew können nicht mehr Kompetenzen zugewiesen werden, als Service Desk-Mitarbeiter in der Crew vorhanden sind.

8. Wählen Sie **Absenden**.

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

Fügen Sie eine Ausrüstungskompetenz hinzu

Bestimmen Sie Kompetenzen als ausrüstungsbezogene Kompetenzen, damit bei der Zuweisung einer Aufgabe, die Ausrüstungsfähigkeiten erfordert, die richtigen Ausrüstungsfähigkeiten ausgewählt werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Alle Kompetenzen**.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, die Sie als Ausrüstungskompetenz festlegen möchten.
3. Wählen Sie unter **Enthält Kompetenzen**die Option **Bearbeiten**aus.
4. Suchen Sie unter **Sammlung**nach Ausrüstungsfähigkeiten und wählen Sie sie aus.
5. Klicken Sie auf das Hinzufügen-Symbol ( ).
6. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie aufgabenspezifische Ad-hoc-Crews

Erstellen Sie eine aufgabenspezifische Ad-hoc-Crew für eine Aufgabe, wenn vorhandene Crews nicht für die Bearbeitung der Aufgabe verfügbar sind oder die Aufgabe bestimmte Kompetenzen erfordert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Option Crew erstellen ist im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags verfügbar, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Aufgabe befindet sich im Status „Zuteilung ausstehend“.
- Versandgruppe ist ausgewählt.
- Die Option **Benötigt Crew** ist aktiv.
- Die Aufgabe ist für das aktuelle Datum oder zukünftige Daten geplant.

Hinweis:
Sie können nur eine Crew für eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellen. Wenn Sie versuchen, eine andere Crew für eine Aufgabe zu erstellen, werden Sie vom System zur vorhandenen Crew weitergeleitet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorgesetzter** > **> Arbeitsauftragsaufgaben.**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die sich im Status **„Zuteilung ausstehend“** befindet.
3. Klicken **Sie auf Crew erstellen**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Crew“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Crew.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird basierend auf der Arbeitsauftragsaufgabe, für die die Crew erstellt wird, automatisch ausgefüllt. Beispiel: WOT9001007 Crew.
Beschreibung	Beschreibung der Crew. Dieses Feld wird automatisch mit einer Standardtextnachricht ausgefüllt, z. B. Crew to work on WOT9001007.
Führungskraft	Name des Crew-Leiters.
Größe	Gesamtzahl der Service Desk-Mitarbeiter, einschließlich des Leiters, in der Crew.
Zeitplan	Arbeitszeiten der Crew.
Standort	Standort der Crew.
Maximaler Reiseradius	Radius in der ausgewählten Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).
Entfernungseinheit	Einheit der zurückgelegten Entfernung in Meilen oder Kilometern.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Crew ausgewählt werden kann, wenn ihr eine Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wird.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Ad-hoc-Crew wird erstellt.

Aktualisieren Sie die Crew-Anforderung einer Arbeitsauftragsaufgabe

Fügen Sie die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter hinzu, die eine bestimmte Art von Arbeit für eine Arbeitsauftragsaufgabe ausführen sollen, oder aktualisieren Sie sie.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher
Sie müssen in der Arbeitsauftragsaufgabe die Option **Benötigt Crew** auswählen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die standardmäßige minimale Crew-Größe beträgt 2.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Alle Arbeitsaufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste, die sich im Status „ **Entwurf** “ oder **„Zuteilung ausstehend“** befindet.
3. Geben Sie in der zugehörigen Liste **„Crew-Anforderung** “ die Anzahl der benötigten Service Desk-Mitarbeiter in den Feldern **Crew-Mindestgröße** und **Empfohlene Crew-Größe** ein.

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

Hinweis:

- Die empfohlene Crew-Größe muss gleich oder größer als die minimale Crew-Größe sein.
- Die minimale Crew-Größe muss gleich oder größer als zwei sein.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Fügen Sie Außendienst Crew-Mitglieder hinzu

Fügen Sie einer Außendienst -Crew nach Bedarf Service Desk-Mitarbeiter hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_manager, wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Crew-Leiter kann Teil mehrerer geplanter Crews in sich nicht überschneidenden Zeitrahmen sein.

Prozedur

1. Navigieren Sie basierend auf Ihrer Rolle zum Modul „ **Meine Crews** “.
   - Manager: Navigieren Sie zu **Außendienst** > **Vorgesetzter** > **> Meine Crews**.
   - Dispatcher: Navigieren Sie zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **> Meine Crews**.
2. Öffnen Sie eine Crew aus der Liste, der Sie Mitglieder hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Mitglieder auf **Hinzufügen**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Crew-Mitglied“.

Feld	Beschreibung
Mitglied	Name des Außendienstmitarbeiters.
Rolle	Für einen Service Desk-Mitarbeiter definierte Rolle. Beispiel: Mitglied.
Gültig ab	Startdatum, ab dem das Mitglied für die Arbeit an der Aufgabe verfügbar ist. Dieses Feld wird automatisch mit dem effektiven Startdatum der Crew ausgefüllt. Beispiel: 2022-04-25.
Gültig bis	Enddatum, bis zu dem das Mitglied für die Arbeit an der Aufgabe verfügbar ist. Dieses Feld wird automatisch mit dem effektiven Startdatum der Crew ausgefüllt. Beispiel: 2022-04-29.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob das Mitglied der Crew 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.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5, um der Crew weitere Mitglieder hinzuzufügen.

Ergebnisse
Die Mitglieder werden der Crew hinzugefügt.

Konfigurieren Sie die Führungskraft-Rolle, um Crew-Leiter zu identifizieren

Identifizieren Sie einen Crew-Leiter, wenn keiner vom Einsatzplaner angegeben wurde, indem Sie der Führungsrolle Kompetenzen hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle Crews müssen einen Leiter haben. Einsatzplaner können einer Crew eine Führungskraft zuweisen oder die Ressourcenanforderungen verwenden, um eine Kompetenz anzugeben, die der Crew-Leiter haben muss, um als Crew-Leiter zugewiesen zu werden.

Wenn der Einsatzplaner die Führungskraft keiner Crew zuweist oder in den Ressourcenanforderungen eine erforderliche Kompetenz der Führungskraft angibt, werden die in der Führungsrolle enthaltenen Kompetenzen verwendet, um den Crew-Leiter zu bestimmen. Die Kompetenzen werden mit den Kompetenzen der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter abgeglichen.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Ressourcenanforderungen zu einer Aufgabe finden Sie unter Fügen Sie Ressourcenanforderungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe hinzu.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Alle Kompetenzen**.
2. Erfassen Sie die sys_id der Kompetenz, die Sie der Führungskraftrolle hinzufügen möchten.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen der Kompetenz, und wählen **Sie sys_id kopieren aus**.
   b. Fügen Sie die ID in eine Scratch-Datei ein.
   c. **Wahlweise:** Fügen Sie der Führungsrolle mehr als eine Kompetenz hinzu, indem Sie diesen Schritt wiederholen.
3. Wählen Sie **Alle** aus, und geben Sie im Filternavigator sys_properties_list.do ein.
   a. Suchen Sie in der Spalte **Name** nach der Führungsrolle sn_fsm_crew.crew.leader.skill.
   b. Wählen Sie den Rollennamen aus.

   Hinweis:
   Wählen Sie **hier** aus, wenn eine Meldung zum Bearbeiten der globalen Anwendung angezeigt wird.
4. Geben Sie im Feld **Wert** ein Komma nach dem letzten Wert ein, und fügen Sie die kopierte sys_id der Kompetenz ein.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Auftragnehmerfähigkeiten konfigurieren

Richten Sie mit Contractor Management Interaktionen mit Auftragnehmern, deren Managern und Service Desk-Mitarbeitern ein. Darüber hinaus können Sie mit Contractor

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

Marketplace Aufgaben an einen Marktplatz verschieben, wenn interne Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

Weitere Informationen zu Contractor Mobile finden Sie unter Field Service Contractor for mobile -Funktion der Anwendung ServiceNow Agent ..

Contractor Management konfigurieren

Sie können Contractor Management konfigurieren, um Interaktionen mit Auftragnehmerfirmen und deren Managern und Service Desk-Mitarbeitern einzurichten.

Verwenden Sie Contractor Management, um Interaktionen mit Auftragnehmerfirmen, deren Managern und Service Desk-Mitarbeitern einzurichten und Arbeitsauftragsaufgabenzuweisungen an Kundenstandorten durchzuführen. Fügen Sie Auftragnehmerfirmen und externe Manager hinzu, führen Sie das Onboarding und Offboarding externer Mitarbeiter durch, und erstellen Sie Arbeitsgruppen für externe Außendienstmitarbeiter.

Sie können das Guided Setup verwenden, um die Erstkonfiguration der Contractor Management-Aufgaben der Reihe nach zu durchlaufen, oder separat darauf zugreifen, wenn Sie sie konfigurieren müssen:

Zugehörige Informationen

Außendienst-Auftragnehmerportal

Aufgaben von Arbeitsaufträgen im Außendienst-Auftragnehmerportal

Nutzung von Assets im Auftragnehmerportal aufzeichnen

Erforderliche Teile anfordern und empfangen

Außendienst Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin Außendienst Contractor Management (com.snc.fsm_contractor_management), um die Anwendung „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst“ zu verwenden. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin Außendienst „ Contractor Management“ ist nur für Kunden verfügbar, die eine Lizenz für die Anwendung Außendienst-Management haben.

Durch die Aktivierung des Plugins Außendienst Contractor Management (com.snc.fsm_contractor_management) werden diese zugehörigen Plugins aktiviert, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Außendienst Contractor Management

Plugin	Beschreibung
Service Contractor Base [com.snc.outsourced_service_provider].	Ermöglicht einem ausgelagerten Service Provider die Verwendung der Tabellen, Rollen und Zugriffssteuerungen

Rollen werden mit Außendienst Contractor Management installiert.

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

Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten von „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst”.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „com.snc.fsm_contractor_management“.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Onboarding einer Auftragnehmerfirma durchführen

Führen Sie das Onboarding einer Auftragnehmerfirma zur Auslagerung von Außendienstaufgaben durch. Die Auftragnehmerfirma sendet dann ihre Mitarbeiter an den Kundenstandort, um die erforderlichen Aufgaben auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin und wm_contractor_manager_int

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Erstkonfiguration des Onboardings eines Auftragnehmerunternehmens auch über durchführen **Außendienst** > **Administration** > **Auftragnehmer-Management** geführtes Setup. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Prozedur

1. Navigieren zu **Ausgelagerter Außendienst** > **Ausgelagerte Service Provider**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Service Provider outsourcen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Auftragnehmerfirma
Manager	Interner Manager des aus einer Dropdown-Liste ausgewählten Unternehmens
Telefon	Telefonnummer des Unternehmens
Fax	Faxnummer des Unternehmens
Website	Die Internetadresse des Unternehmens
Straße	Die Postanschrift des Unternehmens
Stadt	Der Ort, an dem das Unternehmen ansässig ist
Bundesland / Region	Das Bundesland bzw. der Kanton, in dem das Unternehmen ansässig ist
Postleitzahl	Die Postleitzahl des Unternehmens
Land	Name des Landes, in dem die externe Auftragnehmerfirma ansässig ist
Service Provider-Typ	Außendienstanbieter

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

Feld	Beschreibung
Hinweise	Alle Informationen über das Unternehmen, die für andere hilfreich sein könnten

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die externe Auftragnehmerfirma wurde erfolgreich integriert.

Onboarding eines externen Managers durchführen

Führen Sie das Onboarding für einen Manager einer Auftragnehmerfirma durch, um die Auslagerung und Zuweisung der Aufgaben von Arbeitsaufträgen an ihre Außendienstmitarbeiter zu verwalten, zu überprüfen und zuzuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin und wm_contractor_manager_int

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Erstkonfiguration des Onboardings eines externen Managers auch über durchführen **Außendienst** > **Administration** > **Auftragnehmer-Management** geführtes Setup. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Prozedur

1. Navigieren zu **Ausgelagerter Außendienst** > **Ausgelagerte Service Provider**.
2. Klicken Sie auf die Auftragnehmerfirma, aus der der Manager kommt, für den Sie das Onboarding durchführen möchten.
3. Klicken Sie auf **Onboarding für Manager durchführen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Managers
Nachname	Nachname des Managers
Aktiv	Option, mit der dieser Manager als ausgewählter externer Manager ausgewiesen wird
E-Mail	Offizielle E-Mail-Adresse des Managers
Zeitzone	Zeitzone, in der sich der Standort des Managers befindet
Telefon (geschäftlich)	Geschäftliche Telefonnummer des Managers
Mobiltelefon	Handynummer des Managers
Foto	(Optional) Foto des Managers.
Datumsformat - Verwenden Sie die gleichen „format“-Zeichenfolgen wie die Klasse „java.text.SimpleDateFormat“, mit kleinen Ausnahmen. Beachten Sie, dass MM Monate und	Zeichenfolgenformat wie im Feld angegeben

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

Feld	Beschreibung
mm Minuten angibt. Die Formatzeichenfolge enthält folgende Abkürzungen:<pre>Feld | Langform | Kurzform----------+----------+----------Jahr | yyyy (4 Stellen) | yy (2 Stellen), y (2 oder 4 Stellen)Monat | MMM (Name oder Abk.)| MM (2 Stellen), M (1 oder 2 Stellen).)Tag des Monat | MMM (Name oder Abk.)| MM (2 Stellen), M (1 oder 2 Stellen)</pre>	

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Das System sendet eine E-Mail an den neu eingearbeiteten Manager, die eine URL zur Anmeldung beim Außendienst Contractor Portal enthält.

Arbeitsgruppe für externe Außendienstmitarbeiter erstellen

Erstellen Sie Gruppen, um externen Außendienstmitarbeitern basierend auf Ihren Anforderungen wie Kompetenzen, Standort und Produktmodelle Arbeit zuzuweisen, damit Sie Aufgaben von Arbeitsaufträgen an die qualifiziertesten Außendienstmitarbeiter weiterleiten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_contractor_manager_int

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Externe Arbeitsgruppen werden von internen und externen Managern verwaltet.

Sie können die Erstkonfiguration des Onboardings eines externen Managers auch über durchführen **Außendienst** > **Administration** > **Geführtes Setup**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Prozedur

1. Navigieren zu **Ausgelagerter Außendienst** > **Ausgelagerte Service Provider**.
2. Klicken Sie auf die Auftragnehmerfirma, aus der Sie eine Arbeitsgruppe erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Gruppe erstellen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Gruppenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Arbeitsgruppe
Manager	Gruppenmanager oder Lead
Stundensatz	Betrag, der pro Stunde berechnet und zur Berechnung der geplanten und tatsächlichen Ressourcenkosten für eine Aufgabe verwendet wird
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zur Gruppe
Gruppen-E-Mail	Gruppen-E-Mail-Verteilerliste oder E-Mail-Adresse des Ansprechpartners, z. B. des Gruppenmanagers
Übergeordnet	Andere Gruppe, der diese 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
	Wenn eine Gruppe eine übergeordnete Gruppe hat, übernimmt die untergeordnete Gruppe die Rollen der übergeordneten Gruppe. Aber die Mitglieder der untergeordneten Gruppe sind nicht Mitglieder der übergeordneten Gruppe.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Eine Lieferantengruppe für die Auftragnehmerfirma wurde erfolgreich erstellt.

Fügen Sie der Einsatzplanungsgruppe externe Zuweisungsgruppen hinzu

Fügen Sie der Einsatzgruppe externe Lieferantenzuweisungsgruppen hinzu, um Arbeitsauftragsaufgaben direkt diesen externen Gruppen zuzuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Gruppenverwaltung** > **Einsatzplanungsgruppen**.
2. Öffnen Sie eine Einsatzgruppe aus der Liste, der Sie externe Zuweisungsgruppen hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Abgedeckte Zuweisungsgruppen auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Serviceauftrags-Gruppenabhängigkeit

Feld	Beschreibung
Versandgruppe	Wird automatisch mit dem Namen der Einsatzgruppe ausgefüllt, der Sie eine externe Lieferantengruppe hinzufügen.
Zuweisungsgruppe	Name der externen Lieferantengruppe, die hinzugefügt werden soll.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Onboarding eines externen Servicemitarbeiters durchführen

Führen Sie das Onboarding eines Servicemitarbeiters einer Auftragnehmerfirma durch, um die Aufgaben von Arbeitsaufträgen zuzuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_contractor_manager_int

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der interne Manager des Unternehmens kann das Onboarding für Außendienstmitarbeiter für externe Auftragnehmerfirmen durchführen. Diese Servicemitarbeiter, die das Onboarding durchlaufen haben, werden als externe Servicemitarbeiter bezeichnet

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

und sind für die Durchführung der zugewiesenen Aufgaben von Arbeitsaufträgen am Kundenstandort verantwortlich.

Sie können die Erstkonfiguration des Onboardings eines externen Managers auch über durchführen **Außendienst** > **Administration** > **Geführtes Setup**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Prozedur

1. Navigieren zu **Ausgelagerter Außendienst** > **Ausgelagerte Service Provider**.
2. Klicken Sie in der Liste auf die Auftragnehmerfirma, für die Sie das Onboarding für einen Außendienstmitarbeiter durchführen möchten.
3. Klicken Sie auf **Onboarding für Mitarbeiter durchführen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Servicemitarbeiters
Nachname	Nachname des Servicemitarbeiters
Aktiv	Option, mit der dieser Servicemitarbeiter als ausgewählter externer Servicemitarbeiter ausgewiesen wird
E-Mail	Offizielle E-Mail-Adresse des Servicemitarbeiters
Zeitzone	Zeitzone für Standort dieses Servicemitarbeiters
Telefon (geschäftlich)	Geschäftliche Telefonnummer des Servicemitarbeiters
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Servicemitarbeiters
Foto	Foto des Servicemitarbeiters
Datumsformat	Zeichenfolgenformat wie im Feld angegeben
Geografischer Standort nachverfolgt	Option zum Aktivieren der Nachverfolgung des Echtzeitstandorts des Service Desk-Mitarbeiters.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Das System sendet eine E-Mail an den Servicemitarbeiter, der gerade das Onboarding durchlaufen hat. Die E-Mail enthält eine URL zum Zurücksetzen des Passworts bei der ersten Anmeldung beim Außendienst-Auftragnehmerportal.

Offboarding eines externen Servicemitarbeiters durchführen

Führen Sie das Offboarding von externen Managern oder Servicemitarbeitern der Auftragnehmerfirma durch, um die Erbringung ihrer Services zu beenden.

Vorbereitungen

Stellen Sie vor dem Offboarding eines Managers oder Servicemitarbeiters sicher, dass er keiner Aufgabe zugewiesen ist, und entfernen Sie ihn manuell aus den zugewiesenen Zuweisungsgruppen und Lagern.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Offboarding-Manager oder -Mitarbeiter kann sich nicht beim Außendienst Auftragnehmerportal anmelden und keine Benachrichtigung per E-Mail oder SMS erhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Ausgelagerter Außendienst** > **Ausgelagerte Service Provider**.
2. Klicken Sie in der Liste der Außendienstanbieter auf eine Auftragnehmerfirma, von der Sie für einen Servicemitarbeiter das Offboarding durchführen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kontakte**.
4. Klicken Sie in der Liste **Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation** auf den Servicemitarbeiter, für den das Offboarding durchgeführt werden soll.
5. Klicken Sie auf **Offboarding für Mitarbeiter durchführen**.

Ergebnisse

Der externe Manager oder Servicemitarbeiter wird aus allen zugewiesenen Gruppen entfernt.

Hinzufügen zusätzlicher Manager

Durch die Ernennung zusätzlicher Manager in Ihrer Organisation wird die Kontinuität der Arbeit bei Abwesenheit eines primären Managers sichergestellt.

Sie können zusätzliche Manager für die externen Zuweisungsgruppen von Auftragnehmerfirmen ernennen.

Rollen und Zuständigkeiten zusätzlicher Manager:

Interner Manager

- Onboarding von Auftragnehmerfirmen und deren Mitarbeitern
- Genehmigen oder lehnen Sie Anfragen von Service Desk-Mitarbeitern für das Onboarding ab
- Weisen Sie den Auftragnehmerfirmen und ihren Mitarbeitern Arbeit zu
- Verfolgen Sie den Fortschritt von Arbeitsauftragsaufgaben, die den Auftragnehmerfirmen zugewiesen sind, mithilfe des Auftragnehmer-Dashboards nach.

Externer Manager

- Onboarding von Service Desk-Mitarbeitern für Auftragnehmer
- Weisen Sie den Mitarbeitern des Auftragnehmers Arbeitsauftragsaufgaben über das Auftragnehmerportal Außendienst zu, und verwalten Sie sie.

Hinweis:
Ein Service Desk-Mitarbeiter, für den ein Offboarding durchgeführt wurde, wird automatisch aus der Rolle „Zusätzlicher Manager“ gelöscht, wenn er zugewiesen wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Offboarding von Servicemitarbeitern im Außendienst-Auftragnehmerportal durchführen.

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

Fügen Sie zusätzliche interne Manager hinzu

Ernennen Sie zusätzliche interne Manager für einen ausgelagerten Service Provider, um Auftragnehmer und deren Mitarbeiter in Abwesenheit des primären internen Auftragnehmer-Managers zu verwalten.

Vorbereitungen

Weisen Sie die Rolle „wm_int_contractor_manager“ dem Mitarbeiter eines internen Unternehmens zu, den Sie als zusätzlichen internen Manager hinzufügen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .

Erforderliche Rolle: admin, wm_admin oder wm_int_contractor_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Outgesourcte Außendienstanbieter**.
2. Wählen Sie ein Auftragnehmerunternehmen aus der Liste **Outgesourcte Service Provider** aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Manager des internen Auftragnehmers“ auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie in der Liste Sammlung den gewünschten Benutzer aus, und klicken Sie dann auf Hinzufügen.

   Hinweis:
   Die Sammlungsliste zeigt nur die Benutzer mit der Rolle „wm_int_contractor_manager“ an.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Der zusätzliche interne Manager wird dem Unternehmen hinzugefügt.

Fügen Sie zusätzlichen externen Manager hinzu

Ernennen Sie zusätzliche externe Manager für einen ausgelagerten Service Provider, um die Service Desk-Mitarbeiter und die Arbeit von Auftragnehmerunternehmen in Abwesenheit eines primären externen Managers des Auftragnehmerunternehmens zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, wm_admin oder wm_int_contractor_manager

Weisen Sie die Rolle „wm_ext_agent“ dem Mitarbeiter eines externen Unternehmens zu, den Sie als zusätzlichen externen Manager hinzufügen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .

Hinweis:
Der Service Desk-Mitarbeiter, der als zusätzlicher externer Manager zu ernennen ist, muss Mitglied der Zuweisungsgruppe desselben outgesourcten Service Providers sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Interne Manager eines Unternehmens können Außendienstmitarbeiter für Auftragnehmerfirmen einarbeiten und sie auch als zusätzliche externe Manager ernennen, um die Managementaktivitäten von Auftragnehmerfirmen zu verwalten.
Externe Manager des Auftragnehmerunternehmens können einem Außendienstmitarbeiter beim Onboarding oder später auch eine zusätzliche Managerrolle zuweisen.
Weitere Informationen finden Sie unter Onboarding von Servicemitarbeitern im Außendienst-Auftragnehmerportal durchführen und Weisen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter zusätzliche Managerzuweisungen zu.

In diesem Verfahren wird erläutert, wie ein interner Manager mit Now Platformdas Onboarding zusätzlicher externer Manager durchführen kann.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Outgesourcte Außendienstanbieter**.
2. Wählen Sie ein Auftragnehmerunternehmen aus der Liste **Outgesourcte Service Provider** aus.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Gruppen“ die Zuweisungsgruppe, für die Sie einen zusätzlichen Manager ernennen möchten.
   Beispiel: Acme Services.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Zusätzliche Manager auf **Bearbeiten**.
5. Wählen Sie in der Liste Sammlung den gewünschten Benutzer aus, und klicken Sie dann auf Hinzufügen.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Der zusätzliche externe Manager wird dem Unternehmen hinzugefügt.

Außendienst Marketplace wird konfiguriert

Sie können Außendienst Marketplace so konfigurieren, dass Einsatzplaner Aufgaben an Marketplace übertragen können, wenn interne Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

Konfiguration – Übersicht

1. Aktivieren Sie Außendienst Marketplace
2. Erstellen Sie eine Marktplatz-Interaktionsmethode

Aktivieren Sie Außendienst Marketplace

Sie können das Außendienst Marketplace -Plugin (com.snc.fsm_marketplace) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Außendienst Marketplaceinstalliert:

- Tabellen
- Rollen
- Systemeigenschaften
- Business-Regeln
- Skripteinbindungen

Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Marketplace- Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Außendienst Marketplace -Plugin (com.snc.fsm_marketplace).

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

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

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Erstellen Sie eine Marktplatz-Interaktionsmethode

Erstellen Sie eine Marktplatz-Interaktionsmethode, um anzugeben, wie Auftragnehmer auf Anforderungen reagieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mktplace_core.mktplace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Marketplace-Interaktionsmethoden bestimmen die Kriterien, auf die Auftragnehmer für Anforderungen reagieren können. Außendienst Marketplace wird mit zwei Methoden installiert:

1. Aufgabenannahme
2. Zeit- und kostenbasiert

Die Interaktionsmethode „Aufgabenabnahme“ schließt die Anforderung nach der festgelegten Dauer. Teilnehmer können Anforderungen annehmen oder ablehnen. Die zeit- und kostenbasierte Interaktionsmethode wird nach der festgelegten Dauer geschlossen und ermöglicht es den Teilnehmern, Zeit- oder Kostenschätzungen für die Anforderung zu teilen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Geben Sie im Feld **Suche** Folgendes ein: **Marketplace_engagement_method**.
3. Wählen Sie **die Marketplace**-Interaktionsmethode aus.
4. Wählen Sie **Liste**anzeigen aus.
5. Wählen Sie **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus:

Formular „Marketplace-Interaktionsmethode“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Interaktionsmethode.
Beschreibung	Beschreibung der Interaktionsmethode.
Vorlaufzeit	Zeit, nach der die Marktplatzanforderung für Antworten bereit ist
Dauer	Dauer, für die die Anforderung aktiv bleibt.

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

Feld	Beschreibung
Close condition	Die Bedingung, die die Anforderung schließt.
Aktiv	Bestimmt, ob diese Methode aktiv oder inaktiv ist.
Teilen von Schätzungen zulassen	Legt fest, ob Teilnehmer ihre Kosten- oder Zeitschätzung für die Anforderung teilen können.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren von Außendienst Capacity and Reservations Management

Konfigurieren Sie Außendienst Capacity and Reservations Management, um die Verteilung und Zuweisung der Arbeitskapazität für Arbeitsauftragsaufgaben zu verwalten.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie Informationen zur Kapazitätsnutzung an

Aktivieren Sie Außendienst Capacity and Reservations Management

Sie können das Plugin „ Außendienst Capacity and Reservations Management“ (com.snc.fsm_capacity_management) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

- Außendienst Capacity and Reservations Management erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Außendienst Capacity and Reservations Managementinstallieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Außendienst-Management (com.snc.work_management)

  Weitere Informationen zum Aktivieren von Außendienst-Management finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Außendienst Capacity and Reservations Managementinstalliert:

- Tabellen
- Business Rules

Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Komponenten von Capacity and Reservations Management.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „ Außendienst Capacity and Reservations Management“ (com.snc.fsm_capacity_management).

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

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

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Reservierungsregeln für Kapazitätsreservierungen

Mit den Reservierungsregeln für Kapazitätsreservierungen können Sie die Gesamtarbeitskapazität basierend auf ihren verschiedenen Attributen wie Arbeitstyp, Standort usw. effizient auf Arbeitsauftragsaufgaben verteilen.

Sie können mehrere Reservierungsregeln für verschiedene Attribute von Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf Priorität und Bedarf erstellen. Jede Reservierungsregel besteht aus einer oder mehreren Regeln und einer prozentualen Zuteilung für das ausgewählte Attribut, das die Bedingung erfüllt.

Reservieren Sie die Arbeitsauslastungskapazität für Arbeitsauftragsaufgaben

Erstellen Sie Reservierungsregeln basierend auf verschiedenen Arbeitstypen, um die Arbeitsauslastung für Arbeitsauftragsaufgaben zu reservieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager und wm_internal_contractor_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätsreservierungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kapazitätsreservierung

Feld	Beschreibung
Name	Name der Reservierung.
Beschreibung	Beschreibung der Reservierungskategorie.
Tabelle	wm_task-Tabelle, für die die Bedingung gilt. Dieses Feld ist schreibgeschützt.

4. Klicken Sie im Feld **Ausschließen** auf **Filterbedingung hinzufügen** oder **„ODER“-Klausel hinzufügen**, um die Filterbedingung für die Reservierung der Arbeitsauslastungskapazität festzulegen. Um beispielsweise Arbeitsauslastungskapazität für den Standort Kalifornien zu reservieren, klicken Sie auf Filterbedingung hinzufügen und erstellen die Bedingung **[Standort] [ist] [Kalifornien] UND [Aktiv] [ist] [wahr]**.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Reservierungsregel für Arbeitsauftragsaufgaben

Reservieren Sie einen bestimmten Prozentsatz der Kapazität für verschiedene Attribute von Arbeitsauftragsaufgaben, z. B. Arbeitstyp, Standort usw.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager und wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Reservierungsregeln, um die Zuweisung von Arbeit basierend auf einer definierten Kapazität zu verwalten. Sie können beispielsweise 25 % der Gesamtarbeitskapazität für Installationsarbeiten reservieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätsreservierungen**.
2. Öffnen Sie eine Kapazitätsreservierung aus der Liste.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Kapazitätsreservierungsregeln“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kapazitätsreservierungsregel

Feld	Beschreibung
Name	Name der Reservierungsregel.
Tabelle	wm_task-Tabelle, für die die Bedingung gilt. Dieses Feld ist schreibgeschützt.

5. Klicken Sie im Feld **Bedingung** auf **Filterbedingung hinzufügen** oder **„ODER“-Klausel hinzufügen**, um die Filterbedingung für die Reservierung der Arbeitsauslastungskapazität festzulegen. Um beispielsweise Arbeitsauslastungskapazität für eine bestimmte Art von Arbeit zu reservieren, klicken Sie auf Filterbedingung hinzufügen und erstellen die Bedingung **[Arbeitstyp] [ist] [Install] UND [Aktiv] [ist] [wahr]**.
6. Füllen Sie die verbleibenden Felder des Formulars aus.

Kapazitätsreservierungsregeln

Feld	Beschreibung
Prozentual zugeordnet	Prozentsatz, der dem jeweiligen Arbeitstyp zugeteilt werden soll.
Überlauf zulassen	Option, um die Zuweisung von Aufgaben über die angegebene Kapazität hinaus zuzulassen, wenn die Gesamtkapazität noch nicht überschritten wurde.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Reservierungsregeln bei der Zuweisung von Arbeit ausgewertet werden.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Definieren Sie den Kapazitätszuteilungszeitplan für Arbeitsauftragsaufgaben

Teilen Sie eine bestimmte Kapazitätsmenge verschiedenen Zeitplänen zu, damit an jedem Tag oder zu verschiedenen Zeitfenstern an einem Tag innerhalb der Gültigkeitsdaten der Zuweisung die richtige Kapazitätsmenge für die Arbeitsauftragsaufgabe freigegeben wird.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager und wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Zeitpläne für Kapazitätszuteilung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Zuteilungszeitplan

Feld	Beschreibung
Name	Name des Zuteilungszeitplan-Datensatzes.
Beschreibung	Vollständige Beschreibung des Zuteilungszeitplans.
Standardmäßige Zuteilung in %	Standardprozentsatz der Kapazität, die für den Zeitplan zugeteilt werden soll. Dieser Wert basiert auf dem Häufigkeitswert, der im Kapazitätsdefinitionsdatensatz definiert ist.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie Zuteilungszeitplandetails.

Erstellen Sie Zuteilungszeitplandetails für Arbeitsauftragsaufgaben

Erstellen Sie Zeitpläne im Zuteilungszeitplan-Datensatz, um den Kapazitätsprozentsatz Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf den verschiedenen Aufgabenattributen zuzuteilen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager und wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Zeitpläne für Kapazitätszuteilung**.
2. Öffnen Sie einen Zuteilungszeitplan aus der Liste.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Zuteilungszeitplandetails auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Details des Zuteilungszeitplans

Feld	Beschreibung
Name	Name des Zeitplans.
Relativer Start	Zeitraum, für den Sie die Daten erfassen möchten.

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

Feld	Beschreibung
Relatives Ende	Letzter Zeitraum in der Vergangenheit, aus dem Daten gesammelt werden sollen.
Zuteilung in %	Prozentsatz der Kapazität, die freigegeben werden soll, wenn dieser Zuteilungszeitplan ausgewählt wird.

Definieren Sie die Arbeitsauslastungskapazität für Arbeitsauftragsaufgaben

Weisen Sie Arbeit verschiedenen Aufgabenattributen basierend auf ihrem Prozentsatz der reservierten Kapazität und der definierten Kapazitätsquelle zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager und wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Kapazität und Häufigkeit der auszuführenden Arbeit basierend auf der ausgewählten Kapazitätsquelle definieren, z. B. Anzahl der Stunden, Aufgaben oder Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätsdefinition**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kapazitätsdefinition

Feld	Beschreibung
Name	Name der Kapazitätsdefinition.
Beschreibung	Beschreibung der Kapazitätsdefinition.
Kapazität nach Buckets festlegen	Eine Option, um die Terminbuchungszeitfenster basierend auf der definierten Arbeitskapazität täglich verfügbar zu machen. ODER Eine Option zum Festlegen der Arbeitskapazität auf Bucket-Ebene, z. B. morgens, mittags oder abends, sodass die Terminfenster den ganzen Tag über verfügbar sind, bis die Kapazität nicht überschritten wird. • Diese Option ist nur verfügbar, wenn im Feld **Kapazität nach** die Option Aufgaben oder Stunden ausgewählt wird. • Diese Option ist nur verfügbar, wenn im Feld **Häufigkeit** die Option Täglich ausgewählt wird.
Kapazität nach	Quelle der Kapazitätsdefinition, z. B. Mitarbeiterzeitplan, Aufgaben oder Stunden.

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

Feld	Beschreibung
Kapazität	Kapazität der auszuführenden Arbeit, z. B. Anzahl der Aufgaben oder Anzahl der Stunden. Dieser Wert basiert auf der Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters pro Tag. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Kapazität nach** die Option Aufgaben oder Stunden ausgewählt wird.
Häufigkeit	Häufigkeit der auszuführenden Arbeit, z. B. täglich, wöchentlich, monatlich oder jährlich. Dieser Wert basiert auf der Gesamtkapazität der zugewiesenen Arbeitsgruppe. • Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn im Feld **Kapazität nach** die Option Aufgaben oder Stunden ausgewählt wird. • Dieses Feld wird automatisch auf **Täglich** festgelegt, wenn die Option Kapazität nach Buckets festlegen ausgewählt ist.
Zuteilungszeitplan	Name des Zuteilungszeitplans, der mit dem Kapazitätsdefinitionsdatensatz verknüpft werden soll. Damit die richtige Kapazität für die Arbeitsauftragsaufgaben bis zum letzten verfügbaren Terminbuchungsfenster freigegeben wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option Kapazität nach Buckets festlegen deaktiviert ist.
Reservierungsname	Name der Kapazitätsreservierung Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option Kapazität nach Buckets festlegen deaktiviert ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Arbeit wird jedem Aufgabenattribut basierend auf seiner reservierten Kapazität zugeteilt.

Erstellen Sie Kapazitäts-Buckets, um die Arbeitsauslastungskapazität für einen Tag zu verteilen

Erstellen Sie Kapazitäts-Buckets für die ausgewählte Kapazitätsdefinition, um die Arbeitsauslastungskapazität auf verschiedene Terminfenster über den Tag verteilt zu verteilen.

Vorbereitungen
Wählen Sie die Option **Kapazität nach Buckets** festlegen aus, um Kapazitäts-Buckets zu erstellen.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager und wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätsdefinitionen**.
2. Öffnen Sie eine Kapazitätsdefinition aus der Liste.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Kapazitäts-Buckets“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kapazitäts-Buckets

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kapazitäts-Buckets.
Start	Startzeit, ab der der Bucket zum Zuweisen der Arbeitsauftragsaufgaben/Buchen von Terminen verfügbar ist.
Ende	Endzeit, bis zu der der Bucket zum Zuweisen der Arbeitsauftragsaufgaben/Buchen von Terminen verfügbar ist.
% Kapazität	Prozentsatz der dem Bucket zugewiesenen Arbeitsauslastungskapazität.
Zuteilungszeitplan	Name des Zuteilungszeitplans, der mit dem Kapazitäts-Bucket verknüpft werden soll.
Reservierungsname	Name der Reservierungsregel, die mit dem Kapazitäts-Bucket verknüpft werden soll.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5, bis die gesamte Kapazität über den Tag verteilt ist.

Ergebnisse
Die definierte Kapazität wird auf die neu erstellten Kapazitäts-Buckets verteilt.

Weisen Sie Außendienstmitarbeitern Arbeit basierend auf der definierten Kapazität zu

Verwalten Sie die Zuweisung von Arbeit basierend auf der ausgewählten Quelle, z. B. Mitarbeiterzeitpläne, Aufgaben oder Stunden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager und wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Arbeit wird basierend auf der Definition der Arbeitskapazität zugewiesen.

- Wenn die Arbeitskapazität auf dem Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters basiert, wird die Arbeit Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen, die internen Arbeitsgruppen angehören.
- Wenn die Arbeitskapazität basierend auf der Anzahl der Aufgaben oder Stunden definiert ist, wird die Arbeit Mitarbeitern aus internen oder externen Arbeitsgruppen zugewiesen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätszuweisungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kapazitätszuweisung

Feld	Beschreibung
Kapazitätsdefinition	Name der Kapazitätsdefinition, die zugewiesen werden soll.
Typ	Wählen Sie den Kapazitätstyp aus. • Interne Service Desk-Mitarbeiter im Gebiet: Wählen Sie diese Option aus, um Arbeit speziell internen Service Desk-Mitarbeitern in einem bestimmten Gebiet zuzuweisen. • Gebietsauftragnehmergruppe: Wählen Sie diese Option aus, um Arbeiten Auftragnehmergruppen innerhalb eines Gebiets zuzuweisen. Ideal für die Verwaltung externer Auftragnehmerteams in bestimmten Gebieten. • Keine: Wählen Sie diese Option aus, um die Flexibilität zu haben, entweder Zuweisungsgruppen oder Auftragnehmergruppen auszuwählen. Wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ installiert ist, werden Sie durch Auswahl von „Keine“ zur Auswahl von Auftragnehmergruppen weitergeleitet. Ohne das Plugin können Sie mit dem nächsten Schritt der Auswahl einer Gruppe fortfahren, um die Entscheidung basierend auf Ihrem Workflow zu erleichtern. **Hinweis:** Wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ aktiviert ist, werden im Feld Optionen für interne Service Desk-Mitarbeiter und Auftragnehmergruppen des Gebiets angezeigt.
Gruppe	Interne, externe oder beide Arten von Arbeitsgruppen basierend auf der Quelle der Kapazitätsdefinition. **Hinweis:** Die für den Zeitplan für Mitarbeiter erstellten Kapazitätsdefinitionen können nur internen Gruppen 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.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Anwenden der Zuweisung bei der Berechnung der Kapazität.
Gültig ab	Datum, ab dem die Kapazitätsdefinition und die Reservierungen angewendet werden sollen.
Gültig bis	Datum, bis zu dem die Kapazitätsdefinition und die Reservierungen angewendet werden sollen. Dieses Feld wird automatisch auf das Datum **Gültig bis**festgelegt, wenn Sie einen Wert in das Feld**Wiederholen für** eingeben.
Wiederholen für	Anzahl der Wochen/Tage/Monate/Jahre, in denen der Arbeitsgruppe Arbeit zugewiesen werden soll. Berücksichtigen Sie die Kapazitätsdefinitionen bei der Zuweisung von Aufgaben Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Formular „ **Kapazitätsdefinitionen“ im Feld Kapazität nach** die Option Aufgaben ausgewählt wird.
Zeitzone	Wählen Sie die Zeitzone der Service Desk-Mitarbeiter aus.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Überschreiben Sie die Kapazitätszuweisung für einen geänderten Arbeitszeitplan

Ändern Sie die standardmäßigen Kapazitätszuweisungsregeln für alle Planänderungen innerhalb einer Kapazitätsdefinition. Damit können Sie die Kapazitätszuweisungen für die vorhandene Kapazitätsdefinitionsregel in verschiedenen Zeitintervallen und für verschiedene Kapazitäts-Buckets aktualisieren, anstatt eine neue Kapazitätsdefinition zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager und wm_internal_contractor_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätszuweisungen**.
2. Öffnen Sie eine Kapazitätsdefinition aus der Liste.
3. Öffnen Sie die Kapazitätszuweisung einer Gruppe, indem Sie auf den Link **Gültig ab** für eine Kapazitätsdefinitionsgruppe klicken.
   Klicken Sie beispielsweise auf den Datumslink *`Effective from`* in der Zeile der Gruppe *`NorCal Technicians`*.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Überschreibungen der Kapazitätszuweisung“ auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

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

Überschreibung der Kapazitätszuweisung

Feld	Beschreibung
Gültig ab	Datum, ab dem die Kapazitätszuweisung angewendet werden soll.
Gültig bis	Dieses Feld wird basierend auf dem im Feld Wiederholen für angegebenen Wert ausgefüllt.
Wiederholen für	Anzahl der Tage oder Stunden, für die die überschriebene Kapazitätszuweisung für die Arbeitsgruppe gilt. Die in den Kapazitätsdefinitionen angegebene Häufigkeit wird bei der Zuweisung der Arbeitsauslastungskapazität berücksichtigt.
Kapazitätszuweisung	Name der zu überschreibenden Kapazitätszuweisung. Dieses Feld wird basierend auf der Kapazitätsdefinition, für die die Kapazitätszuweisung geändert werden soll, automatisch ausgefüllt. Beispiel: Kapazität der Techniker in Nordirland.
Überschriebener Kapazitätswert	Anzahl der Tage oder Stunden, um den vorhandenen Wert, der für die Kapazitätszuweisung überschrieben werden soll, zu überschreiben. Dieser Wert wird basierend auf der ausgewählten Häufigkeit in der Kapazitätsdefinition gemessen.
Für alle Buckets anwenden	Eine Option zum Überschreiben der Kapazitätszuweisungsregel für alle Kapazitäts-Buckets der ausgewählten Kapazitätsdefinition.
Gilt für Bucket	Name des Kapazitäts-Buckets, der mit der geänderten Kapazitätszuweisungsregel überschrieben werden muss.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Überschreibungen der Kapazitätszuweisung werden erstellt und auf die Kapazitäts-Buckets der ausgewählten Kapazitätsdefinition angewendet.

Beispiel-Workflow für die Zuweisung von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Kapazität und Reservierungen

Erfahren Sie, wie die dynamische Zeitplanung Aufgaben unter Berücksichtigung der definierten Kapazitätsreservierungen, Arbeitstypen und Überlaufeinstellungen intelligent verteilt, um eine optimale Nutzung der Ressourcen in der Gruppe sicherzustellen.

Als Administrator möchten Sie sicherstellen, dass die Zuweisungsgruppe zu 25 % mit dem Arbeitstyp „Installation“ und zu 25 % mit dem Arbeitstyp „Break Fix“ arbeitet und die verbleibenden 50 % von beliebiger Art oder von keiner Art von Arbeit sein können. Das folgende Beispiel zeigt, wie dies durch dynamische Zeitplanung erreicht werden kann.

Voraussetzungen:

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

- Stellen Sie sicher, dass die dynamische Zeitplanung aktiviert ist.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Zielzuweisungsgruppe, z. B. „Gruppe Nord“, mindestens ein aktives Mitglied hat.
- Erstellen Sie einen Mitarbeiterzeitplan-Datensatz („agent_work_schedule“) für einen Benutzer, und geben Sie den Arbeitszeitplan „Tagesschicht (8:00–5:00)“ an.

1. Setup der Kapazitätsdefinition:
   - Erstellen Sie einen Kapazitätsdefinitionsdatensatz, bei dem „Kapazität nach“ auf „Aufgaben“ festgelegt ist, und weisen Sie täglich einen Wert von „4“ Aufgaben zu.
   - Legen Sie die Häufigkeit dieser Kapazität auf „Täglich“ fest, um sie an Ihre Planungsanforderungen anzupassen.
2. Kapazitätsreservierungsregeln: Erstellen Sie zwei Kapazitätsreservierungsregeln
   - Regel 1 („Installationsarbeit“): Bedingungen, die für „Arbeitstyp“ auf „Installieren“ festgelegt werden, 25 % zuteilen und Überlauf zulassen.
   - Regel 2 („Bruchkorrekturarbeit“): Bedingungen, die für „Arbeitstyp“ auf „Bruchkorrektur“ festgelegt werden, 25 % zuteilen und Überlauf zulassen.
3. Tag-Reservierungen zu Definition: Verknüpfen Sie die erstellten Reservierungsregeln mit der in Schritt 1 erstellten Definition, sodass eine Struktur entsteht.
4. Kapazitätszuweisung:
   - Erstellen Sie in den zugehörigen Listen der Kapazitätsdefinition einen neuen Datensatz „Kapazitätszuweisung“.
   - Verknüpfen Sie sie mit der Kapazitätsdefinition, wählen Sie die Zielzuweisungsgruppe („Nordgruppe“) aus, legen Sie das effektive Startdatum auf das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit fest, und wiederholen Sie den Vorgang „5“ Mal, um das Enddatum automatisch auszufüllen.
5. Arbeitsauftrag des Installationstyps erstellen:
   - Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag („wm_order“), geben Sie als Standort „Colorado“ an, und markieren Sie ihn als „Bereit für Qualifizierung“.
   - Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, und stellen Sie sicher, dass die Einsatzgruppe und die erforderliche Zuweisungsgruppe („Gruppe Nord“) ausgefüllt sind.
   - Legen Sie den Arbeitstyp auf „Installieren“ fest, und klicken Sie auf „Qualifiziert“. die Aufgabe in den Status „Zuteilung ausstehend“ übergeht.
   - Wiederholen Sie den Vorgang zweimal, um 3 Aufgaben vom Typ „Installation“ für den Tag verfügbar zu haben.
6. Arbeitsauftrag des Break-Fix-Typs erstellen:
   - Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag („wm_order“), geben Sie als Standort „Colorado“ an, und markieren Sie ihn als „Bereit für Qualifizierung“.
   - Eine neue Arbeitsauftragsaufgabe („wm_task“) wird generiert. Öffnen Sie es und stellen Sie sicher, dass die Einsatzgruppe und die erforderliche Zuweisungsgruppe („Nord“) ausgefüllt sind.
   - Legen Sie den Arbeitstyp als „Bruchkorrektur“ fest, und klicken Sie auf „Qualifiziert“. wird die Aufgabe in den Status „Zuteilung ausstehend“ verschoben.
   - Wiederholen Sie den Vorgang zweimal, um 3 Aufgaben vom Typ „Bruchkorrektur“ für den Tag verfügbar zu haben.
7. Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben ohne einen angegebenen Arbeitstyp:

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

- Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, stellen Sie sicher, dass die Einsatzgruppe und die erforderliche Zuweisungsgruppe („Nord“) ausgefüllt sind, und lassen Sie das Feld „Arbeitstyp“ leer.
- Klicken Sie auf „Qualifiziert“. die Aufgabe in den Status „Zuteilung ausstehend“ übergeht.
- Wiederholen Sie diesen Vorgang zweimal, um 3 Aufgaben ohne angegebenen Arbeitstyp für den Tag verfügbar zu haben.

8. Dynamische Zeitplanung:
   - Öffnen Sie die vier in der Listenansicht erstellten Aufgaben, und klicken Sie im Überlauf-Aktionsmenü auf „Automatisch zuweisen“.
   - In einem modalen Fenster werden mögliche Zuweisungen angezeigt, wobei Aufgaben basierend auf der vordefinierten Kapazität von 25 % für den Typ „Installation“, 25 % für den Typ „Break Fix“ und den verbleibenden 50 % für einen beliebigen Typ oder gar keinen Typ zugeteilt werden.

Außendienst mit Servicestandorten konfigurieren

Installieren und richten Sie Außendienst mit Service Locations ein, um Servicestandorte bei Bedarf hinzuzufügen und zu überprüfen.

Die folgenden Aufgaben enthalten allgemeine Schritte zum Einrichten von Außendienst mit der Funktion „Servicestandorte“.

Aktivieren Sie den Außendienst mit der Unterstützung von Servicestandorten

Sie können das Plugin „Field Service with Service Locations Support“ (com.snc.fsm_service_locations) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Aktivierung des Plugins „Field Service with Service Locations Support“ (com.snc.fsm_service_locations) werden die Plugins „Field Service Management“ (com.snc.work_management) und „sn-fsm-components“ (com.sn_fsm_components) aktiviert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst mit Komponenten zur Unterstützung von Servicestandorten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „ Field Service with Service Locations Support “ (com.snc.fsm_service_locations).

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

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

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Zuordnung eines Servicestandorts zu einem übergeordneten Standort

Ordnen Sie einen Servicestandort einem übergeordneten Standort zu, indem Sie übergeordnete Bestimmungsregeln festlegen.

Die übergeordnete Bestimmung verwendet eine Geschäftsregel, die in der Tabelle *wm_location_parent_lookup_rule* gespeichert ist, um einen Servicestandort seinem übergeordneten Standort zuzuordnen. Alle Servicestandorte werden ihrem entsprechenden übergeordneten Standort zugeordnet. Das System überprüft die Kombination von Feldern und weist den übergeordneten Standort einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe zu.

Regeln werden in der folgenden Reihenfolge ausgeführt, um einen übergeordneten Standort zu bestimmen, wenn ein neuer Servicestandort hinzugefügt wird:

1. **Postleitzahl**: Der entsprechende übergeordnete Standort wird zugewiesen, wenn die Werte für Postleitzahl und Land übereinstimmen.
2. **Min. Postleitzahl** und max **. Postleitzahl**: Wenn eine Postleitzahl und ein Länderwert unter den definierten minimalen und maximalen Postleitzahlbereich fallen, wird der entsprechende übergeordnete Standort zugewiesen.
3. **Stadt** und **Bundesland**: Wenn die Werte für Stadt, Bundesland und Land übereinstimmen, wird der entsprechende übergeordnete Standort zugewiesen.
4. **Bundesstaat**: Wenn die Werte für Bundesstaat und Land übereinstimmen, wird der entsprechende übergeordnete Standort zugewiesen.

Hinweis:
Der **Ländername** ist die Standardauswahl für alle Kriterien.

Weitere Informationen finden Sie unter Übergeordnete Bestimmungsregeln für Servicestandorte erstellen.

Zugehörige Informationen

Festlegen von Ad-hoc-Standorten in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben

Erstellen Sie übergeordnete Bestimmungsregeln für Servicestandorte

Erstellen Sie übergeordnete Bestimmungsregeln, die die Zuweisung eines übergeordneten Elements zu einem Servicestandort erleichtern.

Vorbereitungen

Das Support-Plugin „Field Service with Service Locations“ muss aktiv sein, um das Festlegen der übergeordneten Bestimmungsregeln zu ermöglichen.

Erforderliche Rolle: wm_admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Übergeordnete Servicestandort-Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Übergeordnete Bestimmungskonfiguration“ auf **Neu**.
3. Wählen Sie den bestimmenden Faktor für die zu verwendende Regel aus, und geben Sie den Wert an.

   Die Felder „ **Land** “ und **„Übergeordnet** “ sind Pflichtfelder.

   Hinweis:
   Sobald Sie das Bestimmungskriterium ausgewählt haben, werden die anderen Felder ausgegraut und können nicht ausgewählt werden.

4. Geben Sie den **Ländernamen** in das Textfeld ein.
5. Klicken Sie im Feld **Übergeordnet** auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ), und wählen Sie den übergeordneten Standort aus der Regionsliste aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine Regel hinzufügen, die bereits in der Tabelle wm_location_parent_lookup_rule vorhanden ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Ergebnisse
Der übergeordnete Standort ist konfiguriert und kann einem Servicestandort zugeordnet werden.

Legen Sie die Standardvalidierungsoption für Servicestandorte fest

Legen Sie die Standardvalidierungsoption fest, die beim Hinzufügen von Standorten zu einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe verwendet wird.

Vorbereitungen
Legen Sie die Eigenschaft *sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day* fest, um das Hinzufügen von Servicestandorten pro Tag zu begrenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie das Limit für die maximal pro Tag hinzugefügten Servicestandorte fest.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**.
2. Navigieren Sie auf der Seite „Außendienstkonfiguration“ zu **Add-ons** > **Servicestandorte**.
3. Wählen Sie im Feld **Validierung** die Standardvalidierungsoption aus.
   - **Karte**verwenden: Fügen Sie Standorte mithilfe einer Google-Kartenoberfläche hinzu. Informationen zum Auswählen des Standardstandorts beim Öffnen der Karte finden Sie unter Legen Sie den Standardstandort auf einer Karte fest.
   - **Ohne Karte**: Geben Sie Standortdetails an, um Standorte ohne Karte hinzuzufügen. Die Standortdetails werden mithilfe der *global.ServiceLocationAddressValidationExtPoint-* API validiert.
   - **Keine Validierung**: Die angegebenen Standortdetails werden nicht validiert.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

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

Fügen Sie einem Arbeitsauftrags-Katalogelement im Customer Service Portal die Funktion „Servicestandorte“ hinzu

Fügen Sie einem Arbeitsauftrag oder einem Arbeitsauftragsaufgaben-Katalogelement die Funktionalität „Servicestandorte“ hinzu, um die Möglichkeit zu aktivieren, einen Standort bei Bedarf hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**.
2. Wählen Sie den Datensatzersteller für das Katalogelement aus, für das Sie die Möglichkeit zum Hinzufügen von Ad-hoc-Servicestandorten hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Variablensätze“ auf **Bearbeiten**.
4. Verschieben Sie *sn_service_location_variable_set* in die Liste der Variablensätze.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Ad-hoc-Standorte können jetzt in das geänderte Arbeitsauftrags- oder Arbeitsauftragsaufgaben-Katalogelement aufgenommen werden.

Legen Sie das Limit für die maximal pro Tag hinzugefügten Servicestandorte fest

Legen Sie das Limit der maximalen Servicestandorte fest, die pro Tag von einem externen Benutzer hinzugefügt werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Die Höchstgrenze für die Erstellung von Standorten mithilfe der Funktion „Außendienst mit Servicestandorten“ gilt nur für Benutzer mit der Rolle *snc_external*.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. **Geben Sie im Feld Servicestandort-Eigenschaften für Außendienst-Management** im Formular „Außendienst-Management-Eigenschaften“ den Grenzwert ein.
   Der Standardwert ist 10.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Legen Sie den Standardstandort auf einer Karte fest

Legen Sie den anfänglichen Standardstandort für einen Servicestandort auf einer Karte fest.

Vorbereitungen
Die Option **Kartenvalidierung** verwenden muss festgelegt werden, bevor Sie den anfänglichen Standardstandort auf einer Karte konfigurieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Standardvalidierungsoption für Servicestandorte fest.

Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**.
2. Navigieren Sie auf der Seite „Außendienstkonfiguration“ zu **Add-ons** > **Servicestandorte**.
3. Wählen Sie im Feld **Validierung** die **Option Karte wird**verwendet aus.
4. Wählen Sie den Standardstandort, aus dem die Karte initialisiert wird, aus der Liste Anfänglicher Rendering-Ort aus.
   - **Browserstandort**
   - **Asset-Adresse**
   - **Kontakt-/Anruferadresse**
   - **Unternehmensadresse**
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Die Karte wird mit dem ausgewählten Standardstandort geladen.

Arbeitsaufträge und Aufgaben einrichten

Wenn Arbeit erforderlich ist, erstellen Sie einen Arbeitsauftrag, um Informationen bereitzustellen, damit die Service Desk-Mitarbeiter Außendienst die Anforderung erfüllen können. Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben, um die Aufgaben aufzugliedern, die zum Abschließen des Arbeitsauftrags erforderlich sind.

Sie können Außendienst-Management verwenden und einfach Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben einrichten, um mit der Arbeit zu beginnen. Oder Sie können zusätzliche Konfigurationen einrichten, um einen Teil der Prozesse rund um die Erstellung und Verwaltung von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben zu automatisieren.

Unter den folgenden Links erfahren Sie, wie Sie Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben konfigurieren können.

Arbeitsaufträge konfigurieren

Außendienst-Management verwendet einen aufgabenorientierten Prozess, bei dem jeder Arbeitsauftrag eine Liste der wichtigsten Aufgaben enthält. Nach der Erstellung eines Arbeitsauftrags wird sofort ein entsprechender Aufgabendatensatz generiert. Die aufgabengesteuerte Verarbeitung kann Struktur und Übersichtlichkeit für komplexe Projekte bieten.

Arbeitsaufträge sind die treibende Kraft hinter Außendienst-Management. Sie definieren, was Außendienst Mitarbeiter tun müssen, um ihre Aufgaben abzuschließen.

Jeder Arbeitsauftrag erfordert mindestens eine Aufgabe, mit der Option, weitere hinzuzufügen, um alle Aspekte der Anforderung abzudecken. Während Aufgaben verschiedenen Gruppen zugewiesen werden können und autonom von der Hauptarbeitsauftragsanforderung aus arbeiten, beeinflussen Fortschritt und Abschluss dieser Aufgaben den Gesamtstatus des übergeordneten Arbeitsauftrags.

Arbeitsauftragsvorlagen konfigurieren

Mit Arbeitsauftragsvorlagen können Sie schnell wohldefinierte Arbeitsaufträge erstellen.

Diese Vorlagen erstellen automatisch Aufgaben und Teileanforderungen für Arbeitsaufträge für allgemeine Aktivitäten, z. B. Password Reset oder Speichererweiterungen. Vorlagen für

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

Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben werden dem Produktkatalog hinzugefügt, wenn das Plugin Außendienst-Management aktiviert ist.

Sie können die erweiterten Konfigurationen für Arbeitsauftragsvorlagen aktivieren, indem Sie das Plugin „Template Management for Außendienst “ (com.snc.fsm_template_management) aktivieren. Durch die Aktivierung dieses Plugins werden dem Produktkatalog die Quelltabellenzuordnung, die Attributzuordnung, die Arbeitsauftragsaufgabenvorlagen und die Arbeitsauftragsvorlagen hinzugefügt, mit denen die Vorlage so konfiguriert werden kann, dass sie dynamisch funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Template Management für konfigurieren Außendienst.

Benutzer mit der Rolle „wm_admin“ oder „model_manager“ können Vorlagen für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben erstellen, bearbeiten und löschen.

Wenn Sie eine Vorlage erstellen, können Sie Wissensartikel für einen Arbeitsauftrag oder Arbeitsauftragsaufgaben verwenden. Anschließend können Sie dem Wissensartikel die Kontextsuche hinzufügen. Die Kontextsuche hilft Ihnen, eine Aufgabe mit relevanten Wissensartikeln zu erstellen oder zu bearbeiten, die auf dem Inhalt der Aufgabe basieren.

- Suchfelder definieren: Geben Sie die Kriterien an, die für die Suche in den gewünschten Inhaltsquellen verwendet werden sollen.
- Arbeitsauftragsformular: Fügen Sie dem Arbeitsauftragsformular das Feld „Contextual Search-Ergebnisse“ hinzu. Konfigurieren Sie das Formular, und fügen Sie das Feld **Contextual Search Results** (Ergebnisse der Kontextsuche) an der gewünschten Stelle im Formular hinzu.
- Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“: Fügen Sie dem Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ das Feld „Kontextsuche“ hinzu. Konfigurieren Sie das Formular, und fügen Sie das Feld **Contextual Search Results** (Ergebnisse der Kontextsuche) an der gewünschten Stelle im Formular hinzu.
- Feld „Artikelanhang“: Legen Sie das Feld fest, an das der Wissensartikel angehängt wird. Konfigurieren Sie die Eigenschaft **glide.knowman.attach.fields**, um das Feld **work_notes einzubeziehen**.

Zugehörige Informationen

Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben verwalten

Arbeitsauftragsaufgaben verwalten

Wenden Sie eine Arbeitsauftragsvorlage an

Fügen Sie einen Wissensartikel zu einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe hinzu

Arbeitsauftragsvorlage erstellen

Außendienst-Management verwendet die Arbeitsauftragsvorlage als Informationsquelle zum Ausfüllen der Felder in Arbeitsaufträgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin oder model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einige der vordefinierten Felder, die für die Tabelle „Arbeitsauftragsvorlagen“ (cmdb_workorder_product_model) spezifisch sind, wurden aus dem Vorlagenformular entfernt. Mit dieser Änderung kann das Vorlagenformular mit anderen Tabellen verwendet werden, z. B. mit der im Feld **Aufgabentyp** ausgewählten Tabelle. Fügen Sie dem Vorlagenformular bei der Erstellung der Vorlage nach Bedarf Felder hinzu, z. B. das Feld **Zuweisungsgruppe**.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Elemente:
   - **Alle** > **Produktkatalog** > **Vorlagen** > **Arbeitsauftragsvorlagen**.
   - **Alle** > **Außendienst** > **Katalog & Wissen** > **Arbeitsauftragsvorlagen**.
   - **Alle** > **Vorlagen-Management** > **Arbeitsauftragsvorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Für Felder im Abschnitt „Aufgabeninformationen“ des Formulars können Sie auf **Aufgabenvorlage kopieren** klicken und die Informationen bei Bedarf aus einer Aufgabenvorlage hinzufügen.

Formular „Arbeitsauftragsvorlage“

Feld	Beschreibung
Informationen anfordern	
Name	[Erforderlich] Eindeutiger und beschreibender Name für diese Vorlage.
Kurzbeschreibung	[Erforderlich] Inhalt, der in das Feld **Kurzbeschreibung** eines Arbeitsauftrags kopiert wird, wenn diese Arbeitsauftragsvorlage verwendet wird. Die Ausnahme hiervon ist ein Arbeitsauftrag, der aus einer Incident-, Problem- oder Change-Anforderung erstellt wurde und immer die Kurzbeschreibung der Quellaufgabe verwendet, auch wenn eine Vorlage angewendet wird.
Beschreibung	Ausführlichere Beschreibung des Zwecks der Vorlage.
Checklistenvorlage	Wählen Sie eine Prüflistenvorlage aus, um den aus dieser Arbeitsauftragsvorlage erstellten Arbeitsaufträgen eine Prüfliste hinzuzufügen. Weitere Informationen zu Prüflisten finden Sie unter Prüflisten.
Workflow	Der Workflow für Arbeitsaufträge, die aus dieser Vorlage erstellt wurden.
Qualifizierungsgruppe	Die Qualifizierungsgruppe für Arbeitsaufträge, die aus dieser Vorlage erstellt wurden.
Aufgabeninformationen	
Aufgabentyp	Der zu erstellende Aufgabentyp. Der Standardwert ist **Arbeitsauftragsaufgabe**.
Name	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für diese Aufgabe. Wenn Sie mit der Eingabe der Beschreibung der Aufgabe beginnen, werden Felder für die nächste Aufgabe angezeigt.
Beschreibung	Eine Beschreibung dieser Aufgabe.
Teile und Quantität	Teileanforderungen und -mengen nach Bedarf. Wenn Sie **Teileanforderungen werden von Agents nicht benötigt** im Bildschirm für die Außendienstkonfiguration ausgewählt haben, werden die Felder für **Teile und Mengen** nicht angezeigt. **Hinweis:** Aktivieren Sie die **Checkbox Obligatorisch** vor allen Teilen, die zum Ausführen der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich sind.
Einsatzplanungsgruppe	Die Einsatzplanungsgruppe, die zur Auswahl der Personen verwendet wird, die die Aufgabe erledigen. ServiceNow filtert standardmäßig die Liste der verfügbaren Einsatzplanungsgruppen nach ihrer Nähe

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

Feld	Beschreibung
	zum Einsatzort der Arbeitsauftragsaufgabe. Wenn die Eigenschaft **work.management.limit.location** auf **false** festgelegt ist, werden alle Einsatzplanungsgruppen zur Auswahl angezeigt, ohne dass der Standort berücksichtigt wird. Wenn nur eine Einsatzplanungsgruppe für eine Arbeitsauftragsaufgabe an einem bestimmten Standort verfügbar ist, fügt ServiceNow automatisch diese Gruppe in dieses Feld ein. Wenn die Option **Außendienst verwendet nicht die Einsatz-Warteschlange** im Bildschirm für die Außendienstkonfiguration ausgewählt ist, wird dieses Feld nicht angezeigt.
Abhängig von	Identifiziert die Aufgabe der Aufgaben, die abgeschlossen werden müssen, bevor diese Aufgabe ausgeführt werden kann. Sie können erst dann einen Eintrag in der ersten Aufgabe erstellen, wenn Sie nachgelagerte Aufgaben erstellt haben.
Checklistenvorlage	Wählen Sie eine Prüflistenvorlage aus, um den aus dieser Arbeitsauftragsvorlage erstellten Aufgaben eine Prüfliste hinzuzufügen.
Arbeitstyp	Die Art der Arbeit, die von einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew ausgeführt werden muss, um die Aufgabe abzuschließen. ○ Break Fix ○ Installieren ○ Geplante Wartung Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Arbeitstypen für eine Arbeitsauftragsaufgabe.
Benötigt Crew	Indikator des Arbeitstyps, der Arbeitsauftragsaufgaben zugeordnet ist, die eine Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern bearbeiten muss. Administratoren oder Initiatoren können diese Option aktivieren oder deaktivieren.

4. Fügen Sie dem Abschnitt „Anforderungsinformationen“ der Vorlage bei Bedarf ein Feld hinzu:
   a. Klicken Sie auf **Felder bearbeiten**, und wählen Sie das Feld in der Auswahlliste aus.
   b. Fügen Sie dem Feld einen Wert hinzu.
   c. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol neben dem Feld, und aktivieren Sie die Option **Anzeigen**, wenn dieses Feld angezeigt werden soll, wenn diese Vorlage aus dem Außendienstkatalog ausgewählt wird. Aktivieren Sie bei Bedarf die Option **Obligatorisch**, um dieses Feld zu einem Pflichtfeld zu machen.
5. Fügen Sie bei Bedarf dem Abschnitt „Aufgabeninformationen“ der Vorlage beliebig viele Felder aus der im Feld **Aufgabentyp** ausgewählten Tabelle hinzu.
   a. Klicken Sie auf **Felder bearbeiten**, und wählen Sie das Feld in der Auswahlliste aus.
   b. Fügen Sie dem Feld einen Wert hinzu.
6. Wenn Sie mit Aufgaben arbeiten, können Sie auf die Schaltflächen „Min“ und „Max“ klicken, um Aufgabeninformationen zu erweitern und einzuklappen.
   Bei Bedarf können Sie die Reihenfolge der Aufgaben auch mithilfe von Drag-&-Drop ändern. Wenn Sie die Option **Mit Vorlagen wird kein eigenes Katalogelement erstellt** im Bildschirm für die Außendienstkonfiguration festlegen, wird im Vorlagenbildschirm die Schaltfläche **Veröffentlichen** angezeigt. Sie können auf diese Schaltfläche klicken, wenn Sie eine Vorlage manuell als Element im Katalog veröffentlichen möchten. Wenn die Option auf **Mit Vorlagen wird ein eigenes Katalogelement**

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

erstellt festgelegt ist, wird die Schaltfläche **Veröffentlichen** nicht angezeigt, und die Vorlage wird dem Katalog automatisch hinzugefügt.

7. Klicken Sie, nachdem Sie alle Eingaben vorgenommen haben, auf **Absenden**.

Wissensartikel für eine Arbeitsauftragsvorlage erstellen

Sie können Wissensartikel und Leitfäden (z. B. Installationsleitfäden, Wartungsverfahren und Prüflisten) der Standard-Knowledge Base für Hardware-, Software- und Verbrauchsgütervorlagen hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin oder model_manager

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Elemente:
   - **Produktkatalog** > **Vorlagen** > **Arbeitsauftragsvorlagen**
   - **Außendienst** > **Katalog & Wissen** > **Arbeitsauftragsvorlagen**
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Arbeitsauftragsvorlage“ in geeigneter Weise aus.

Formular „Arbeitsauftragsvorlage“

Feld	Beschreibung
Informationen anfordern	
Name	[Erforderlich] Eindeutiger und beschreibender Name für diese Vorlage.
Kurzbeschreibung	[Erforderlich] Inhalt, der in das Feld **Kurzbeschreibung** eines Arbeitsauftrags kopiert wird, wenn diese Arbeitsauftragsvorlage verwendet wird. Die Ausnahme hiervon ist ein Arbeitsauftrag, der aus einer Incident-, Problem- oder Change-Anforderung erstellt wurde und immer die Kurzbeschreibung der Quellaufgabe verwendet, auch wenn eine Vorlage angewendet wird.
Beschreibung	Ausführlichere Beschreibung des Zwecks der Vorlage.
Checklistenvorlage	Wählen Sie eine Prüflistenvorlage aus, um den aus dieser Arbeitsauftragsvorlage erstellten Arbeitsaufträgen eine Prüfliste hinzuzufügen. Weitere Informationen zu Prüflisten finden Sie unter Prüflisten.
Workflow	Der Workflow für Arbeitsaufträge, die aus dieser Vorlage erstellt wurden.
Qualifizierungsgruppe	Die Qualifizierungsgruppe für Arbeitsaufträge, die aus dieser Vorlage erstellt wurden.
Aufgabeninformationen	
Aufgabentyp	Der zu erstellende Aufgabentyp. Der Standardwert ist **Arbeitsauftragsaufgabe**.
Name	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für diese Aufgabe. Wenn Sie mit der Eingabe der Beschreibung der Aufgabe beginnen, werden Felder für die nächste Aufgabe angezeigt.
Beschreibung	Eine Beschreibung dieser Aufgabe.
Teile und Quantität	Teileanforderungen und -mengen nach Bedarf. Wenn Sie **Teileanforderungen werden von Agents nicht benötigt** im Bildschirm für die

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

Feld	Beschreibung
	Außendienstkonfiguration ausgewählt haben, werden die Felder für **Teile und Mengen** nicht angezeigt. **Hinweis:** Aktivieren Sie die **Checkbox Obligatorisch** vor allen Teilen, die zum Ausführen der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich sind.
Einsatzplanungsgruppe	Die Einsatzplanungsgruppe, die zur Auswahl der Personen verwendet wird, die die Aufgabe erledigen. ServiceNow filtert standardmäßig die Liste der verfügbaren Einsatzplanungsgruppen nach ihrer Nähe zum Einsatzort der Arbeitsauftragsaufgabe. Wenn die Eigenschaft **work.management.limit.location** auf **false** festgelegt ist, werden alle Einsatzplanungsgruppen zur Auswahl angezeigt, ohne dass der Standort berücksichtigt wird. Wenn nur eine Einsatzplanungsgruppe für eine Arbeitsauftragsaufgabe an einem bestimmten Standort verfügbar ist, fügt ServiceNow automatisch diese Gruppe in dieses Feld ein. Wenn die Option **Außendienst verwendet nicht die Einsatz-Warteschlange** im Bildschirm für die Außendienstkonfiguration ausgewählt ist, wird dieses Feld nicht angezeigt.
Abhängig von	Identifiziert die Aufgabe der Aufgaben, die abgeschlossen werden müssen, bevor diese Aufgabe ausgeführt werden kann. Sie können erst dann einen Eintrag in der ersten Aufgabe erstellen, wenn Sie nachgelagerte Aufgaben erstellt haben.
Checklistenvorlage	Wählen Sie eine Prüflistenvorlage aus, um den aus dieser Arbeitsauftragsvorlage erstellten Aufgaben eine Prüfliste hinzuzufügen.
Arbeitstyp	Die Art der Arbeit, die von einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew ausgeführt werden muss, um die Aufgabe abzuschließen. ○ Break Fix ○ Installieren ○ Geplante Wartung Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Arbeitstypen für eine Arbeitsauftragsaufgabe.
Benötigt Crew	Indikator des Arbeitstyps, der Arbeitsauftragsaufgaben zugeordnet ist, die eine Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern bearbeiten muss. Administratoren oder Initiatoren können diese Option aktivieren oder deaktivieren.

Alle Hardware-, Software- und Verbrauchsgüter, die Sie erstellen und der neuen Vorlage zuweisen, werden in der zugehörigen Liste **Wissen** im Vorlagendatensatz angezeigt.

Arbeitsauftrags-SLA verwalten

Sie können Arbeitsauftrags-SLAs über das Formular für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zu den Aktivitäten gehören das Anhalten und Fortsetzen von SLAs und das Löschen von SLAs aus einem Arbeitsauftrag.

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

Um die Liste der Arbeitsaufträge mit SLAs anzuzeigen, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsauftrags-SLAs**.

Zeigen Sie eine Aufgabe mit einer SLA an

Sie können alle Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen, die mit Arbeitsaufträgen mit SLAs verknüpft sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsaufgaben mit SLAs**.

   Aufgaben, die hinter dem Zeitplan hinterherhinken, werden in Abhängigkeit davon, wie überfällig sie sind, hervorgehoben.

2. Um SLAs für einen Arbeitsauftrag anzuzeigen, wählen Sie im Arbeitsauftragsformular die zugehörige Liste **Aufgaben-SLAs** aus.

   Die Informationen in dieser Liste umfassen:

Arbeitsauftragsformular

Informationen	Beschreibung
Tatsächlich verstrichene Zeit	Gesamtlaufzeit der Servicelevel-Vereinbarung (SLA) seit dem Start, einschließlich der Zeit, die seit einem Verstoß verstrichen ist.
Tatsächlich verstrichener Prozentsatz	Gesamtprozentsatz des verstrichenen SLA-Zeitraums. Dieser Wert kann nach einem Verstoß über 100 % steigen und erhöht sich, bis die Aufgabe abgeschlossen ist.
Tatsächlich verbleibende Zeit	Verbleibende Gesamtzeit, bis ein Verstoß gegen diese Servicelevel-Vereinbarung (SLA) eintritt. Wenn der **tatsächlich verstrichene Prozentsatz** 100 % erreicht, wird dieser Wert auf **0 Sekunden** festgelegt.
Verstrichene Geschäftszeit	Zeitraum, der für diese Servicelevel-Vereinbarung (SLA) innerhalb des Geschäftskalenders verstrichen ist. Wenn sich der Geschäftskalender für diese Servicelevel-Vereinbarung (SLA) beispielsweise an Werktagen von 8.00 bis 17.00 Uhr erstreckt, wird die Laufzeit für die SLA nur zwischen diesen Stunden und nicht am Wochenende berechnet. Wenn kein Geschäftskalender aktiv ist, entspricht die verstrichene Geschäftszeit der tatsächlich verstrichenen Zeit.
Verstrichene Geschäftszeit (Prozent)	Prozentsatz des SLA-Zeitraums, der im Geschäftskalender für diese Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verstrichen ist. Wenn kein Geschäftskalender aktiv ist, entspricht der verstrichene Geschäftszeitraum dem tatsächlich verstrichenen Prozentsatz.
Verbleibende Geschäftszeit	Verbleibende Zeit im Geschäftskalender, bis ein Verstoß gegen diese Servicelevel-Vereinbarung (SLA) eintritt. Wenn kein Geschäftskalender aktiv ist, entspricht die verbleibende Geschäftszeit der tatsächlich verbleibenden Zeit. Wenn der Wert im Feld **Verstrichene Geschäftszeit (Prozent)** 100 % erreicht, wird dieser Wert auf **0 Sekunden** festgelegt.

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

SLA-Timing aus einem Arbeitsauftrag anhalten und fortsetzen

Sie können die Zeitmessung für eine Arbeitsauftrags-SLA aus dem Arbeitsauftrag anhalten und später fortsetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_initiator, wm_qualifier, wm_dispatcher oder eine Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dies ist nützlich, wenn ein Qualifizierer oder Einsatzplaner auf Informationen von der betroffenen Person wartet oder andere Aktionen durchgeführt werden, bevor der Arbeitsauftrag fortgesetzt wird.

Hinweis:
Initiatoren können die SLAs nicht anzeigen, die den Arbeitsaufträgen angehängt sind, die sie anhalten oder fortsetzen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Arbeitsauftrag mit einer Servicelevel-Vereinbarung (SLA), indem Sie den für ihre Rolle sichtbaren Pfad verwenden:
   - **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsauftrags-SLAs**
   - **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Auf Qualifizierung wartend**
   - **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsaufträge im Entwurf**
2. Wählen Sie einen aktiven Arbeitsauftrag aus.
3. Fügen Sie im Arbeitsauftragsdatensatz eine Arbeitsnotiz hinzu, in der erklärt wird, warum der Arbeitsauftrag angehalten wird.
4. Klicken Sie auf **Anhalten**.

   Das System legt die **Phase** der SLA auf **Angehalten** fest.
5. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um die Servicelevel-Vereinbarung (SLA) wiederaufzunehmen.

   Das System setzt die SLA auf die vorherige Phase zurück.

SLA-Timing aus einer Arbeitsauftragsaufgabe anhalten und fortsetzen

Sie können die Zeitmessung für eine Arbeitsauftrags-SLA aus einer Arbeitsauftragsaufgabe anhalten und später fortsetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_agent oder eine Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das ist besonders nützlich für Außendienstmitarbeiter, da es ihnen ermöglicht, das Timing im übergeordneten Arbeitsauftrag auszusetzen, wenn sie auf Informationen warten oder andere 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.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Arbeitsauftragsaufgabe mit einer Servicelevel-Vereinbarung (SLA), indem Sie den für ihre Rolle sichtbaren Pfad verwenden:
   - **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsauftragsaufgaben mit SLAs**
   - **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Meine Arbeitsaufgaben**
   - **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Mir zugewiesen**
2. Wählen Sie eine aktive Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Fügen Sie eine Arbeitsnotiz hinzu, in der erläutert wird, warum Sie den Arbeitsauftrag anhalten.
4. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Arbeitsauftrag anhalten**.

   Das System legt die **Phase** der SLA auf **Angehalten** fest.
5. Klicken Sie auf **Arbeitsauftrag fortsetzen**, um die Servicelevel-Vereinbarung (SLA) wiederaufzunehmen.

   Das System setzt die SLA auf die vorherige Phase zurück.

SLA aus Arbeitsauftrag löschen

Sie können eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) aus einem Arbeitsauftrag entfernen, sie aber zur Verwendung mit anderen Arbeitsaufträgen verfügbar lassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsauftrags-SLAs**.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste **Aufgaben-SLAs** das Kontrollkästchen neben dem SLA-Namen.
4. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen** die Option **Löschen** aus.

Arbeitsauftragsstatus

Arbeitsaufträge folgen einem bestimmten Lebenszyklus und durchlaufen eine Reihe von Status, die im Feld Status des Arbeitsauftragsdatensatzes angezeigt werden.

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

Abhängig von Ihrer Konfiguration können Sie Arbeitsaufträge entweder nach dem Entwurf qualifizieren oder sie sind sofort versandbereit. Weitere Informationen zum Einrichten der Qualifizierung finden Sie im Abschnitt „Qualifizierung ist für neue Anforderungen erforderlich“ in Konfigurationen globaler Domänen.

Außendienst-Management Arbeitsauftragsstatus

Status	Beschreibung
Entwurf	Der Qualifizierer hat die Arbeit noch nicht endgültig beschrieben.

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

Außendienst-Management Arbeitsauftragsstatus (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Auf Qualifizierung wartend	Der Arbeitsauftrag wurde entworfen, aber nicht qualifiziert. **Hinweis:** Dieser Status wird nur angezeigt, wenn die Qualifizierung aktiviert ist.
Qualifiziert	Die Anforderung wurde genehmigt und kann zugewiesen werden. **Hinweis:** Dieser Status wird nur angezeigt, wenn die Qualifizierung aktiviert ist.
Versandbereit	Die Anforderung kann zugewiesen werden. **Hinweis:** Dieser Status wird nur angezeigt, wenn die Qualifizierung deaktiviert ist.
Zugewiesen	Die Anforderung wartet auf Annahme durch den zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter Außendienst.
Akzeptiert	Der Service Desk-Mitarbeiter Außendienst akzeptiert die Anforderung, und sie kann bearbeitet werden.
„In Arbeit“	Die Arbeit an der Anforderung hat begonnen.
Abgeschlossen	Die Anforderung wurde wie angegeben abgeschlossen.
Unvollständig geschlossen	Die Anforderung konnte nicht wie angegeben abgeschlossen werden.
Storniert	Die Anforderung wurde abgebrochen.

Hinweis:
Wenn Sie die Qualifizierung aktiviert haben und sie dann deaktivieren, werden alle vorhandenen Arbeitsaufträge, die auf die Qualifizierung warten, sich im Entwurfsstatus befinden oder bereits qualifiziert sind, auf „Einsatzbereit“ gesetzt.

UI-Aktionen

Erstellen oder ändern Sie UI-Aktionen, die den Formularen für Arbeitsaufträge [wm_order] und Arbeitsaufgaben [wm_task] hinzugefügt werden sollen. Verwenden Sie diese Aktionen, um Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben von einem Status in den nächsten zu verschieben oder um bestimmte Aktionen auszuführen, z. B. das Starten von Fragebögen. Weitere Informationen finden Sie unter UI-Aktionen

Konfigurieren Sie den Qualifizierungsstatus für Arbeitsaufträge

Aktivieren Sie die Qualifizierung von Arbeitsaufträgen, damit Arbeitsaufträge vom Status „Entwurf“ in den Status „Warten auf Qualifizierung“ verschoben und dann qualifiziert werden, bevor sie für den Versand bereit sind. Die Qualifizierung ermöglicht 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.

Qualitätsprüfung, um sicherzustellen, dass der Arbeitsauftrag einen bestimmten Standard erfüllt, bevor er zum nächsten Schritt übergeht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**.
2. Aktivieren Sie den Schalter, der besagt, dass **für neue Anforderungen Qualifizierung erforderlich ist**.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Status-Flow-Anpassung

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

Ein Administrator kann die folgenden Aufgaben ausführen:

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

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

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

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

Status-Flows bieten die folgenden Steuerelemente:

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

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

Mit Status-Flows verfügbare Funktionen

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

Start- und Endstatus

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

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

Konfigurieren Sie Statusabläufe für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben

Status-Flows steuern die Reihenfolge, in der Arbeitsaufträge und Arbeitsaufgaben von einem Status in den nächsten übergehen. Sie können Status-Flows anpassen, um die Reihenfolge der Statusübergänge von Datensätzen in Service Management-Anwendungen zu steuern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Definieren Sie alle möglichen Statusübergänge, die den Lebenszyklus eines Arbeitsauftrags darstellen. Das Anpassen von Statusabläufen erfordert jedoch Skripting-Kenntnisse.

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

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

Prozedur

1. Bevor Sie einen Status-Flow anpassen, erstellen Sie eine Kopie des Status-Flow-Datensatzes für den Übergang, den Sie ändern möchten, und führen Sie alle Anpassungen im kopierten Datensatz durch.

   Dadurch kann das System den standardmäßigen Status-Flow-Datensatz während eines Upgrades automatisch aktualisieren, und bei Bedarf können Sie den Standarddatensatz wiederherstellen.

2. Stellen Sie sicher, dass Sie den ursprünglichen Datensatz deaktivieren, damit das System ihn nicht verwenden kann.
3. Navigieren Sie zu der Klasse der Status-Flows, die Sie anpassen möchten.
   - **Status-Flows** > **Arbeitsauftrags-Flows**
   - **Status-Flows** > **Arbeitsaufgaben-Flows**
4. Öffnen Sie den Datensatz für den Übergang, den Sie anpassen möchten.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Formularheader, und wählen Sie **Einfügen und beibehalten** aus.
   Das System löscht alle Werte aus dem **Business Rule** und **UI-Aktion** Felder. Oben im Formular wird eine Benachrichtigung angezeigt, die die ausgeführte Aktion beschreibt.
6. Stellen Sie sicher, dass **Aktiv** Checkbox ist aktiviert.
7. Konfigurieren Sie im entsprechenden Abschnitt eine Übergangsmethode:
   - **Manuell:**Klicken Sie auf **UI-Aktion** erstellen, um eine Schaltfläche im Formular zu erstellen, mit der Benutzer den Übergang manuell ausführen können. Das System verwendet den Wert im Feld **Name** als Bezeichnung für die UI-Aktion. Die UI-Aktion führt das Skript im Feld **Manuelles Skript** aus, wenn die Bedingungen erfüllt sind.
   - **Automatisch**: Klicken Sie auf **Business-Regel erstellen**, um die Geschäftsregel zu erstellen. Die Geschäftsregel führt das Skript im Feld **Automatisches Skript** aus, wenn die Bedingungen erfüllt sind.
8. Klicken Sie auf **Clientskript erstellen**, um das Skript zu erstellen, das die in der Auswahlliste des Felds **Status** für einen Datensatz verfügbaren Werte auf gültige Status für diesen Übergang beschränkt.
9. Füllen Sie den Abschnitt **Feldsteuerelemente** aus, um zu steuern, wie bestimmte Felder angezeigt werden, wenn sich die Status eines Datensatzes ändern.

   Hinweis:
   Das System erzwingt die Feldsteuerelemente mit demselben Clientskript, das Sie erstellt haben, um die Auswahlliste für das Feld **Status** zu filtern.

10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
11. Öffnen Sie den kopierten Quelldatensatz erneut, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
    Wenn Sie den ursprünglichen Datensatz deaktivieren, kann das System ihn normal aktualisieren, wenn die Instanz aktualisiert wird. Dadurch wird auch verhindert, dass das System den Datensatz anstelle des benutzerdefinierten Status-Flows verwendet.
12. Öffnen Sie den kopierten Status-Flow-Datensatz, den Sie anpassen möchten.
13. 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 „Arbeitsaufgaben-Flow“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom ServiceNow-System automatisch generierte Datensatznummer.
[Erforderliche] Tabelle	Tabelle, in der der Status-Flow-Datensatz ausgeführt wird. Die möglichen Tabellen lauten: ○ Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task] ○ Arbeitsauftrag [wm_order]
Anfangsstatus	Name des Status zu Beginn des Übergangs.
Endstatus	Name des Status bei Ende des Übergangs.
Client-Skript	Client-Skript, das für diesen Übergang ausgeführt werden soll. Das Clientskript steuert die verfügbaren Start- und Endstatus, die Sie auswählen können, indem Sie den Inhalt der Auswahlliste **Status** auf gültige Status einschränken.
Event	Name eines vorhandenen Ereignisses, das beim Auftreten dieses Übergangs ausgelöst wird.
Name	[Erforderlich] Statusname, wie er in der Auswahlliste angezeigt wird.
Rollen	Rollen, die zum Konfigurieren des Felds **Status** erforderlich sind, für das der benutzerdefinierte Übergang verwendet wird.
Aktiv	Durch Umschalten aktivieren oder deaktivieren Sie diesen Status-Flow-Datensatz.
Klasse	Verfügbare Status-Flow-Klassen: ○ Status-**Flow:**Datensätze, die für Status-Flows in allen aufgabenbasierten Tabellen erstellt wurden, mit Ausnahme der Tabellen in Field Service Management. ○ **Arbeitsauftrags-Flow:** Datensätze, die für Status-Flows in der Tabelle „Arbeitsauftrag“ [wm_order] erstellt wurden. ○ **Arbeitsaufgaben-Flow:** Datensätze, die für Status-Flows in der Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task] erstellt wurden. Dieses Feld ist für Benutzer mit der Administrator-Rolle obligatorisch. Benutzer mit der Rolle wm_admin können nur Status-Flow-Datensätze in den Klassen **Arbeitsauftrags-Flow** und **Arbeitsaufgaben-Flow** erstellen und dieses Feld in dem Datensatz nicht bearbeiten.
Überschreiben	Standardstartwert für das Feld **Status** für alle neuen Datensätze für die im Status-Flow-Datensatz angegebene Tabelle.
Arbeitsnotizen	Kommentare zu diesem Status-Flow-Übergang.
Anmerkung	Details zum benutzerdefinierten Datensatz.
Manuell (Führt Skripts von einer UI-Aktion aus, bei der der Benutzer auf eine Schaltfläche oder einen zugehörigen Link klicken muss.)	
Manuelle Bedingungszeichenfolge	Bedingungen zum Aktivieren einer UI-Aktion, die nicht mit dem Bedingungsgenerator definiert werden kann. Mit dieser Zeichenfolge können Sie beispielsweise UI-Aktionen für mobile Geräte definieren. Diese Bedingung

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

Feld	Beschreibung
	besitzt eine **[und]**-Beziehung mit der Bedingung im Feld **Manuelle Bedingung**.
Manuelle Bedingung	Bedingungsgenerator zum Aktivieren einer UI-Aktion, die für Felder in der Zieltabelle definiert werden kann. Diese Bedingung besitzt eine **[und]**-Beziehung mit der Bedingung im Feld **Manuelle Bedingungszeichenfolge**.
Manuelles Skript	Skript, das definiert, was die UI Action tut, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Dieses Skript wird ausgeführt, wenn der Benutzer auf eine Schaltfläche oder einen zugehörigen Link klickt.
UI Action	[Schreibgeschützt] Benennt die UI-Aktion, die für diesen Übergang aktiviert werden soll. Standardmäßig erstellt diese UI-Aktion eine Schaltfläche im Aufgabenformular. Klicken Sie auf **UI-Aktion erstellen**, um die Schaltfläche zu erstellen. Die Schaltfläche übernimmt den Namen des Status-Flow-Datensatzes, in dem sie erstellt wurde.
Automatisch (Führt eine Geschäftsregel automatisch aus, wenn ein Aufgabendatensatz geändert und aktualisiert wird.)	
Automatische Bedingungszeichenfolge	Bedingungen zum Ausführen der Geschäftsregel, die nicht mit dem Bedingungsgenerator definiert werden können. Verwenden Sie diese Bedingung beispielsweise, um zu bewerten, ob der vorgeschlagene Übergang ein gültiger Flow ist. Diese Bedingung besitzt eine **[und]**-Beziehung mit der Bedingung im Feld **Automatische Bedingung**.
Automatische Bedingung	Bedingungen für die Ausführung der Business Rule, die für Felder in der Zieltabelle definiert werden können. Diese Bedingung hat eine **[and]**-Beziehung mit der Bedingung im Feld **Automatische Bedingungszeichenfolge**.
Automatisches Skript	Skript, das zusätzliche Arbeiten ausführt, wenn die Bedingung erfüllt ist. Dieses Skript kann Aufgaben ausführen, z. B. das Datum und die Uhrzeit des Übergangs aktualisieren oder jemanden über einen Meilenstein benachrichtigen.
Business Rule	Name der Business Rule, die für diesen Übergang erstellt wurde. Die Geschäftsregel hat eine Bedingung, um die Gültigkeit des Flows sicherzustellen. Wenn diese Bedingung „true“ ist, führt die Geschäftsregel den gewünschten Übergang aus und verwendet den Start- und Endstatus aus dem Formular „Arbeitsauftrags-Flow“ oder „Arbeitsaufgaben-Flow“.
Feldsteuerelemente (Legt Feldeigenschaften fest, wenn ein Datensatz zwischen Status wechselt.)	
Pflichtfelder	Felder, die erforderlich sind, wenn dieser Übergang auftritt oder wenn der **Endstatus** der aktuelle Status eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe ist.
Schreibgeschützte Felder	Felder, die als schreibgeschützt festgelegt werden, wenn dieser Übergang auftritt oder wenn der **Endstatus** der aktuelle Status eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe ist.
Sichtbare Felder	Felder, die beim Auftreten dieses Übergangs sichtbar gemacht werden oder wenn der **Endstatus** der aktuelle Status eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe ist.
Nicht obligatorisch	Felder, die als optional festgelegt werden, wenn dieser Übergang auftritt oder wenn der **Endstatus** der aktuelle Status eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe 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
Nicht schreibgeschützt	Felder, die bearbeitet werden können, wenn dieser Übergang auftritt oder wenn der **Endstatus** der aktuelle Status eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe ist.
Nicht sichtbar	Felder, die ausgeblendet werden, wenn dieser Übergang auftritt oder wenn der **Endstatus** der aktuelle Status eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe ist.

Zugehörige Informationen

Servicemanagement

Anforderungsstatus

Außerkraftsetzung des Status-Flow-Wörterbuchs

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

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

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

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

Arbeitsnotizen in Status-Flows

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

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

Diese Regeln gelten für Statusfluss-Arbeitsnotizen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 einem Status-Flow ohne **Ausgangsstatus** wird die Arbeitsnotiz jedes Mal hinzugefügt, wenn die Aufgabe in den **Endstatus** übergeht.
- Bei einem Status-Flow mit einem **Ausgangsstatus** und einem **Endstatus** wird die Arbeitsnotiz nur hinzugefügt, wenn die Aufgabe vom Startstatus in den Endstatus übergeht.
- Wenn zwei Status-Flows mit Arbeitsnotizen denselben **Endstatus** aufweisen, jedoch nur ein Flow über einen **Ausgangsstatus** verfügt, fügt das System die Arbeitsnotizen aus dem Status-Flow mit dem Ausgangsstatus hinzu. Dies passt den Arbeitshinweis für den Status-Flow besser an den wichtigeren Übergang zwischen bestimmten Ausgangs- und Endstatus an. Im Beispiel hier sind die Informationen in der Arbeitsnotiz relevanter für eine Aufgabe, die von **Zugewiesen** in **Zuweisung ausstehend** übergeht, als für eine Aufgabe, die den Status „Zuweisung ausstehend“ ausgehend von einem unbestimmten Ausgangsstatus erreicht.

Zugehörige Informationen

Status-Flow-Anpassung

Anforderungsstatus

Status von Anforderungsaufgaben

Feldsteuerelemente in Status-Flows

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

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

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

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

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

Zugehörige Informationen

Anforderungsstatus

Status von Anforderungsaufgaben

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

Events bei Statusänderungen auslösen

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

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

Prozedur

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

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

Statusübergänge neu erstellen

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

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

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

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

Statusflussbereinigung

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

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

Durch Bereinigung gelöschte Status-Flow-Elemente

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

Beispiel für Status-Flow

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

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

   Dies ist eine automatische Statusänderung, die auftritt, wenn der Name eines Außendienstmitarbeiters dem Feld „Zugewiesen an“ hinzugefügt und die Aufgabe aktualisiert wird.
3. Ändern Sie den Namen des Status-Flow.

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

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

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

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

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

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

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

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

7. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Aktiv** aktiviert ist.
8. Suchen Sie in der Liste „Arbeitsaufgaben-Flows“ nach dem Status-Flow-Datensatz **Akzeptieren**, und ändern Sie den Status **Aktiv** in **false**.

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

Template Management für konfigurieren Außendienst

Richten Sie die erweiterten Konfigurationen für Arbeitsauftragsvorlagen ein, damit die Vorlagen Daten dynamisch verarbeiten können, anstatt die in den Arbeitsauftragsvorlagen beschriebenen statischen Informationen zu verwenden.

Template Management for Außendienst bietet erweiterte Konfigurationen für Arbeitsauftragsvorlagen, mit denen die Vorlagen beim Erstellen eines Arbeitsauftrags dynamisch arbeiten können.

Als Administrator können Sie die Arbeitsauftragsvorlagen aktivieren, um die Informationen zum Ausfüllen von Feldern in einem Arbeitsauftrag und zum Erstellen von Aufgaben durch die folgenden Verfahren dynamisch zu identifizieren:

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

- Aktivieren Sie die Arbeitsauftragsvorlagen, um Informationen aus der Quelltabelle den Arbeitsauftragsattributen zuzuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Datenzuordnung konfigurieren.
- Identifizieren und erstellen Sie geeignete Aufgaben für einen Arbeitsauftrag basierend auf den definierten Filterbedingungen. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenständige Aufgabenvorlagen konfigurieren.
- Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um den Prozess zum Identifizieren der Quelle des Arbeitsauftrags anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte im Field Service Management.

Aktivieren Sie Template Management für Außendienst

Sie können das Plugin „ Template Management for Außendienst “ (com.snc.fsm_template_management) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Aktivierung von Template Management for Außendienst wird das Plugin Außendienst-Management (com.snc.work_management) aktiviert, sofern es nicht bereits aktiv ist.

Die folgenden Elemente werden mit Außendienst Template Managementinstalliert:

- Tabellen
- Skripteinbindungen
- Geschäftsrollen

Weitere Informationen finden Sie unter Vorlagenverwaltung für Außendienst -Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „ Template Management for Außendienst “ (com.snc.fsm_template_management).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Datenzuordnung konfigurieren

Konfigurieren Sie die Arbeitsauftragsvorlagen, um Daten aus einer Quelltabelle abzurufen, um beim Erstellen eines Arbeitsauftrags Felder in einem Arbeitsauftragsformular

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

auszufüllen. Die Quelltabelle kann je nach Ursprungsquelle für einen Arbeitsauftrag „Fall“, „Incident“, „Change“ oder „Andere“ sein.

Sie erstellen zuerst eine Tabellenzuordnung, um die Felder anzugeben, die aus der Quelltabelle in die Arbeitsauftragstabelle kopiert werden sollen, und verknüpfen dann die Tabellenzuordnung mit einer Arbeitsauftragsvorlage. Die Erweiterungspunkte in der Vorlagenverwaltung ermöglichen es Ihrer Arbeitsauftragsvorlage, die folgende Konfiguration zu verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte im Field Service Management.

Erstellen Sie eine Feldzuordnung aus einer Quelltabelle zu einem Arbeitsauftrag

Erstellen Sie eine Tabellenzuordnung, um die Felder zu konfigurieren, die aus einer Quelltabelle in die Arbeitsauftragsfelder kopiert werden. Die Quelle eines Arbeitsauftrags kann ein Fall, Change, Incident oder Sonstiges sein.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Template Management for Außendienst “ (com.snc.fsm_template_management) aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabellenzuordnung stellt sicher, dass beim Erstellen eines Arbeitsauftrags aus seiner Quelle die Informationen aus der Quelltabelle in die entsprechenden Zielfelder im Arbeitsauftrag kopiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorlagen-Management** > **Tabellenzuordnung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „CSM-Tabellenzuordnung“.

Felder	Beschreibung
Zuordnungsname	Der Tabellenzuordnungsname.
API-Name	Die API für diese Tabellenzuordnung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Quelltabelle	Die Quelltabelle für die Karte. Beispiele: Fall, Incident, Change oder mehr.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuordnung von der Quelle zu den Zieltabellen.
Anwendung	Schreibgeschützt. Die Anwendung für diese Tabellenzuordnung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Erweiterte Feldzuordnung	Option zum Aktivieren der erweiterten Feldzuordnung.
Zieltabelle	Die Zieltabelle für die Karte. Beispiel: wm_order.
Erweiterte Bedingung verwenden	Option zum Aktivieren der erweiterten Bedingungszuordnung, die ein Skript 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.

Felder	Beschreibung
	Wenn diese Option aktiviert ist, fügen Sie ein Skript im Feld Erweiterte Bedingung hinzu.
Erweiterte Bedingung	Das zu verwendende Skript, wenn das Feld **Erweiterte Bedingung verwenden** aktiviert ist.
Bedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen auszuwählen, die für die Tabellenzuordnung gelten.
Reihenfolge	Prioritätsrangfolge für die gleichzeitige Verarbeitung mehrerer übereinstimmender Zuordnungsdefinitionen zwecks Lösung von Abhängigkeiten. ○ Wenn nur eine übereinstimmende Tabellenzuordnung vorhanden ist, verwendet das System diese Zuordnung. ○ Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit derselben Reihenfolge vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit dem älteren Erstellungsdatum. ○ Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit unterschiedlichen Reihenfolgenummern vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit der höchsten Reihenfolge.
Erweiterte Feldzuordnung	Option zum Zuordnen von Feldern mithilfe erweiterter Skripts. **Hinweis:** ○ Wenn dasselbe Quell- oder Zielfeld sowohl in der Basiszuordnung als auch in der erweiterten Feldzuordnung konfiguriert ist, überschreibt die erweiterte Feldzuordnung die grundlegende Feldzuordnung. ○ Wenn die in der Basisfeldzuordnung und der erweiterten Feldzuordnung konfigurierten Felder unterschiedlich sind, werden die Feldkonfigurationen in der erweiterten Feldzuordnung an die Feldkonfigurationen in der Basisfeldzuordnung angehängt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Zuordnungsmethode erweitert ist und

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

Felder	Beschreibung
	die Option **Erweiterte Feldzuordnung** ausgewählt ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Tabellenzuordnung wird erstellt, indem die ausgewählte Quelltabelle der Arbeitsauftragstabelle zugeordnet wird.
5. Erstellen Sie eine Feldzuordnung, um Informationen aus dem Quellfeld in ein entsprechendes Feld im Arbeitsauftrag zu kopieren.

   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Basisfeldzuordnung die Option **Neu**aus.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „CSM-Feldzuordnung“

Feld	Beschreibung
Tabellenzuordnung	Der Tabellenzuordnungsname, der für die Zuordnung von Feldern verwendet wird. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Quelltabelle	Die Quelltabelle für die Karte. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Zuordnungsmethode einfach ist und die Option **Erweitert** nicht ausgewählt ist.
Quellfeld	Spalte in der Quelltabelle für die Feldzuordnung. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Zuordnungsmethode einfach ist und die Option **Erweitert** nicht ausgewählt ist.
Anwendung	Die Anwendung für diese Feldzuordnung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Zieltabelle	Die Zieltabelle für die Karte. Beispiel: wm_order. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Zielfeld	Spalten in der Arbeitsauftragstabelle, die Sie mit dem zugeordneten Quellfeldwert ausfüllen möchten.
Reihenfolge	Prioritätsreihenfolge für die Verarbeitung zugeordneter Felder.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuordnung von Informationen aus dem Quellfeld zum Arbeitsauftragsfeld.
Erweitert	Option zum Zuordnen von Feldern mithilfe erweiterter Skripts.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ▪ Wenn dasselbe Quell- oder Zielfeld sowohl in der Basiszuordnung als auch in der erweiterten Feldzuordnung konfiguriert ist, überschreibt die erweiterte Feldzuordnung die grundlegende Feldzuordnung. ▪ Wenn die in der Basisfeldzuordnung und der erweiterten Feldzuordnung konfigurierten Felder unterschiedlich sind, werden die Feldkonfigurationen in der erweiterten Feldzuordnung an die Feldkonfigurationen in der Basisfeldzuordnung angehängt.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

6. Wahlweise: Um weitere Felder zuzuordnen, wiederholen Sie Schritt 5.

Ergebnisse

Die Quell- und Zieltabellen sind zugeordnet und bereit, Informationen aus dem Quellfeld in ein entsprechendes Feld im Arbeitsauftrag zu kopieren.

Aktivieren Sie die Arbeitsauftragsvorlage, um Daten aus der Quelltabelle abzurufen

Aktivieren Sie die Arbeitsauftragsvorlage, um die Quelle des Arbeitsauftrags zu identifizieren und dann Daten aus dieser Quelltabelle den Arbeitsauftragsfeldern zuzuordnen. Dies kann erreicht werden, indem der Arbeitsauftragsvorlage eine Tabellenzuordnung zugeordnet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorlagen-Management** > **Attributzuordnung**.

2. Klicken Sie auf **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Vorlagenattributzuordnung“.

Feld	Beschreibung
Tabellenzuordnung	Name der in der CSM-Tabellenzuordnung gespeicherten Zuordnung.

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

Feld	Beschreibung
Bestellmodell	Name der Arbeitsauftragsvorlage, für die Sie die Tabellenzuordnungskonfigurationen verwenden möchten.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Arbeitsauftragsvorlage ist aktiviert, um Daten aus der Quelltabelle basierend auf der zugehörigen Tabellenzuordnung in die entsprechenden Arbeitsauftragsfelder zu kopieren. Sie finden diese neu erstellte Attributzuordnung in der zugehörigen Liste „Vorlagenattributzuordnung“ im Formular „Arbeitsauftragsvorlage“.

Eigenständige Aufgabenvorlagen konfigurieren

Mit der Vorlagenverwaltung können Sie eigenständige Arbeitsauftragsaufgabenvorlagen erstellen und mit verschiedenen Arbeitsauftragsvorlagen verknüpfen. Dadurch können die Arbeitsauftragsvorlagen eine geeignete Aufgabe identifizieren und basierend auf den definierten Filterbedingungen für verschiedene Arbeitsaufträge erstellen.

Sie erstellen zuerst eigenständige Arbeitsauftragsaufgabenvorlagen und ordnen sie dann den Arbeitsauftragsvorlagen zu.

Erstellen Sie eine Vorlage für Arbeitsauftragsaufgaben

Erstellen Sie eine eigenständige Arbeitsauftragsaufgabenvorlage, die von verschiedenen Arbeitsauftragsvorlagen verwendet werden kann, um dieselbe Aufgabe für ihre Arbeitsaufträge zu erstellen. Es erspart Ihnen den Aufwand, für jede Arbeitsauftragsvorlage dieselbe Aufgabenvorlage zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Template Management for Außendienst “ (com.snc.fsm_template_management) aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorlagen-Management** > **Vorlagen für Arbeitsauftragsaufgabe**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aufgabeninformationen“.

Felder	Beschreibung
Aufgabentyp	Der zu erstellende Aufgabentyp. Der Standardwert ist Arbeitsauftragsaufgabe.
Name	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für diese Aufgabe.
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung dieser Aufgabe
Beschreibung	Eine Beschreibung dieser Aufgabe.
Teile und Quantität	Teileanforderungen und -mengen nach Bedarf. Wenn Sie **Teileanforderungen werden von Agents nicht benötigt** im Bildschirm für die

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

Felder	Beschreibung
	Außendienstkonfiguration ausgewählt haben, werden die Felder für **Teile und Mengen** nicht angezeigt.
Prüflistenvorlage	Wählen Sie eine Prüflistenvorlage aus der Liste aus, um den aus dieser Arbeitsauftragsvorlage erstellten Aufgaben eine Prüfliste hinzuzufügen.
Versandgruppe	Die Einsatzplanungsgruppe, die zur Auswahl der Personen verwendet wird, die die Aufgabe erfüllen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Eine eigenständige Aufgabenvorlage wird erstellt und kann einer beliebigen Arbeitsauftragsvorlage zugeordnet werden.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie eine eigenständige Aufgabenvorlage erstellt haben, ordnen Sie sie einer Arbeitsauftragsvorlage zu. Dadurch kann die Arbeitsauftragsvorlage bei Bedarf ähnliche Aufgaben für verschiedene Arbeitsaufträge erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Arbeitsauftragsvorlage, um relevante Aufgaben für einen Arbeitsauftrag zu erstellen.

Aktivieren Sie eine Arbeitsauftragsvorlage, um relevante Aufgaben für einen Arbeitsauftrag zu erstellen

Fügen Sie die eigenständige Aufgabenvorlage einer Arbeitsauftragsvorlage zusammen mit Filterbedingungen hinzu. Dadurch kann die Arbeitsauftragsvorlage dieselbe Aufgabe für verschiedene Arbeitsaufträge nur dann identifizieren und erstellen, wenn die Filterbedingungen übereinstimmen.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Template Management for Außendienst “ (com.snc.fsm_template_management) aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorlagen-Management** > **Arbeitsauftragsvorlagen**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsvorlage aus der Liste „Arbeitsauftragsvorlagen“.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Aufgabenmodelle für Serviceaufträge“ die Option **Hinzufügen**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Serviceauftrags-Aufgabenmodelle“.

Feld	Beschreibung
Auftragsmodell	Name der Arbeitsauftragsvorlage, der Sie die Aufgabenvorlage hinzufügen. Dieses Feld wird basierend auf dem ausgewählten Auftragsmodell automatisch festgelegt.

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

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die dieser Arbeitsauftragsvorlage zugeordnet ist. Beispiel: wm_order.
Aufgabenmodell	Name der Arbeitsauftragsaufgabenvorlage, die Sie der Arbeitsauftragsvorlage hinzufügen möchten.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Aufgabenvorlage ausgewertet werden soll, um die Aufgabe für einen Arbeitsauftrag zu erstellen.

5. Fügen Sie Filterbedingungen hinzu.

   a. Wählen **Sie Filterbedingung hinzufügen aus**.

   b. Erstellen Sie die Bedingung.
   Beispiel: **[Account] [ist] [Boxeo] UND [Aktiv] [ist] [wahr]**.

   c. Wenn Sie der Abfrage einen alternativen Bedingungssatz hinzufügen möchten, wählen Sie **Neuer Bedingungssatz aus,** und fügen Sie die Bedingungen für den alternativen Satz hinzu.

   Die Bedingungen zur Bestimmung der Aufgabe für einen Arbeitsauftrag bei Verwendung dieser Arbeitsauftragsvorlage werden festgelegt.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Arbeitsauftragsvorlage ist aktiviert, um diese Aufgabe für verschiedene Arbeitsaufträge zu erstellen, wenn die definierten Filterbedingungen übereinstimmen.

Signierte PDF-Zusammenfassungen für geschlossene Arbeitsaufträge

In Außendienst-Managementkönnen Kunden Arbeitsaufträge, die mit dem Status „Abgeschlossen“ oder „Unvollständig geschlossen“ geschlossen wurden, digital signieren und bestätigen. Daraufhin wird eine PDF-Zusammenfassung des signierten Arbeitsauftrags erstellt.

Die Zusammenfassung enthält die abgeschlossenen Aufgaben, verwendete und zurückgegebene Teile, Nebenkosten und die Zeit, die zum Erledigen der Arbeit erforderlich war. Die PDF-Datei enthält auch den Namen und die Unterschrift des Kunden.

Zugehörige Informationen

Eine signierte PDF-Zusammenfassung für einen Arbeitsauftrag erstellen

Aktivieren Sie das Außendienst Signaturpad

Sie können das Plugin „ Außendienst – Signaturpad “ (com.snc.wo_signature_pad) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Außendienst-Management -Signaturpad erfordert die Installation des Plugins Außendienst-Management (com.snc.work_management). Weitere Informationen finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden mit Außendienst-Management Signaturpadinstalliert:

- Tabellen
- Skripteinbindungen

Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Komponenten des Signaturpads.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „ Außendienst – Signaturpad “ (com.snc.wo_signature_pad).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Ergebnisse
Das Plugin Außendienst „ – Signaturpad“ fügt bei Aktivierung die Konfigurationen „Signaturerfassung“ und „PDF-Auftragszusammenfassung“ auf der Konfigurationsseite Außendienst hinzu.

Hinweis:
Sie müssen **Signaturerfassung** und **PDF-Auftragsübersicht** aktivieren, um die signierte PDF-Zusammenfassung eines geschlossenen Arbeitsauftrags zu generieren.

Arbeitsauftragsaufgaben konfigurieren

Arbeitsaufträge bestehen aus mindestens einer, in der Regel aus mehreren Arbeitsauftragsaufgaben. Die Aufgaben in einem Arbeitsauftrag können einer Person, einer Gruppe oder mehreren Außendienst Technikern zugewiesen werden, die autonom arbeiten. Es ist einfacher, einen Arbeitsauftrag abzuschließen, wenn die zum Abschluss der Arbeit erforderlichen Aufgaben in logische Teile unterteilt sind, die unabhängig durchgeführt werden können.

Erstellen Sie Arbeitstypen für eine Arbeitsauftragsaufgabe

Sie haben die Möglichkeit, die Art der Arbeit zu kategorisieren, die in Außendienst ausgeführt werden soll, um die Aufgabe abzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie verschiedene Arbeitstypen für eine Aufgabe, um die verschiedenen Anforderungen der Aufgabe zu bestimmen und zu konfigurieren, z. B. ob für die Aufgabe eine Crew erforderlich ist, und Voreinstellung einer Zuweisungsgruppe.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Arbeitstypen**.
2. Klicken Sie auf „Neu“.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Arbeitstyp“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Art der Arbeit.
Wert	Name des Arbeitstyps, der intern gespeichert werden soll.
Beschreibung	Beschreibung des Arbeitstyps.
Zeitplaneinstellung	Typ der Zuweisungsgruppe, der die Aufgabe zugewiesen werden soll, z. B. interne und externe Gruppe.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob der Arbeitstyp beim Erstellen einer Arbeitsauftragsaufgabe zur Auswahl verfügbar ist.
Benötigt Crew	Option, um anzugeben, ob die Crew für die ausgewählte Art von Arbeit erforderlich ist.
Ressourcenanforderungen	Option, um anzugeben, ob eine Ressource, z. B. Service Desk-Mitarbeiter oder Ausrüstung, für die ausgewählte Art von Arbeit erforderlich ist. **Hinweis:** Das Feld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Field Service Resource Scheduling“ (com.snc.fsm_resource_scheduling) aktiv ist.

4. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Der Arbeitstyp wurde erfolgreich erstellt.

- Wenn Sie die Option Benötigt Crew ausgewählt haben, wird der Arbeitstyp mit dem zugehörigen Listendatensatz „Crew-Anforderungen“ erstellt.
- Wenn Sie die Option Ressourcenanforderungen ausgewählt haben, wird der Arbeitstyp mit dem zugehörigen Listendatensatz Ressourcenanforderungen erstellt.

Weitere Informationen zum Hinzufügen der Ressourcenanforderung finden Sie unter Fügen Sie Ressourcenanforderungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe hinzu.

Konfigurieren Sie den Status Geplant

Administratoren können optional den Status-Flow „Geplant“ für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Zuweisung**.
3. Wählen **Sie Geplanten Status verwenden aus**.

> **Hinweis:**
> Wenn die **Versandwarteschlange deaktiviert** ist, wird der Status „Geplanten Status verwenden“ automatisch deaktiviert. Wenn die **Versandwarteschlange** aktiviert ist, wird der Status „Geplanten Status verwenden“ NICHT automatisch aktiviert.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Navigieren zu **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**.
6. Scrollen Sie nach unten zur Eigenschaft **Aktualisieren Sie den Aufgabenstatus von „Geplant“ auf „Zugewiesen“, wenn der geplante Start innerhalb der angegebenen Stunden ab dem aktuellen Zeitpunkt liegt**, und ändern Sie diese Eigenschaft, um zu definieren, wann eine Arbeitsauftragsaufgabe geplant werden soll (von „Geplant“ zu „Zugewiesen“ verschieben).
   Die Standardzahl ist 12, was bedeutet, dass jede innerhalb der nächsten 12 Stunden geplante Aufgabe den Status „Zugewiesen“ aufweist.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

- In einem Arbeitsauftragsformular geschieht Folgendes:
  - Ein neuer Status Geplant wird zwischen Versandbereit und Zugewiesen angezeigt, wenn die Qualifizierung nicht aktiviert ist.
  - Ein neuer Status Geplant wird zwischen Qualifiziert und Zugewiesen angezeigt, wenn die Qualifizierung aktiviert ist.
- In einem Aufgabenformular für einen Arbeitsauftrag wird zwischen Ausstehender Versand und Zugewiesen ein neuer Status Geplant angezeigt.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie die Eigenschaft Geplanten **Status verwenden** deaktivieren, wird eine Warnung angezeigt, die angibt, dass Aufgaben von „Geplant“ in „Zugewiesen“ verschoben wurden. Daher werden alle Arbeitsauftragsaufgaben, die sich im Status „Geplant“ befinden, in den Status „Zugewiesen“ verschoben.

Fragebögen für Arbeitsaufträge konfigurieren

Fragebögen sammeln verschiedene Arten von Informationen von Außendienst -Mitarbeitern, z. B. die Überprüfung ihrer Compliance mit dem generischen Außendienst -Prozess während der Arbeit an der Aufgabe. Die Konfiguration von Außendienst Fragebögen ist optional.

Im Rahmen der Ausführung einiger Arbeitsaufträge und Aufgaben füllen Außendienst Service Desk-Mitarbeiter Fragebögen aus oder führen Prüflisten durch. Beispielsweise muss ein Außendienstmitarbeiter möglicherweise eine Sicherheitsprüfliste ausfüllen, bevor er mit der Arbeit an einer Aufgabe beginnt, oder einen Inspektionsfragebogen ausfüllen, bevor er einen Arbeitsauftrag abschließt.

Die Funktion für Arbeitsauftragsfragebogen ermöglicht Benutzern mit Systemadministrator-Rolle das Erstellen von Fragebogendatensätzen und das Zuordnen dieser Datensätze zu Arbeitsaufträgen oder Arbeitsauftragsaufgaben. Der Administrator kann auch das Ausfüllen des Fragebogens vorschreiben, bevor ein Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe schließt. Fragebogendatensätze enthalten einige Konfigurationsinformationen, z. B. 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.

Bedingung oder das Event, die/das den Fragebogen auslöst, sowie die Liste der Fragen, die im Fragebogen enthalten sind. Das Umfragedesigner-Tool wird verwendet, um Fragebogen zu erstellen.

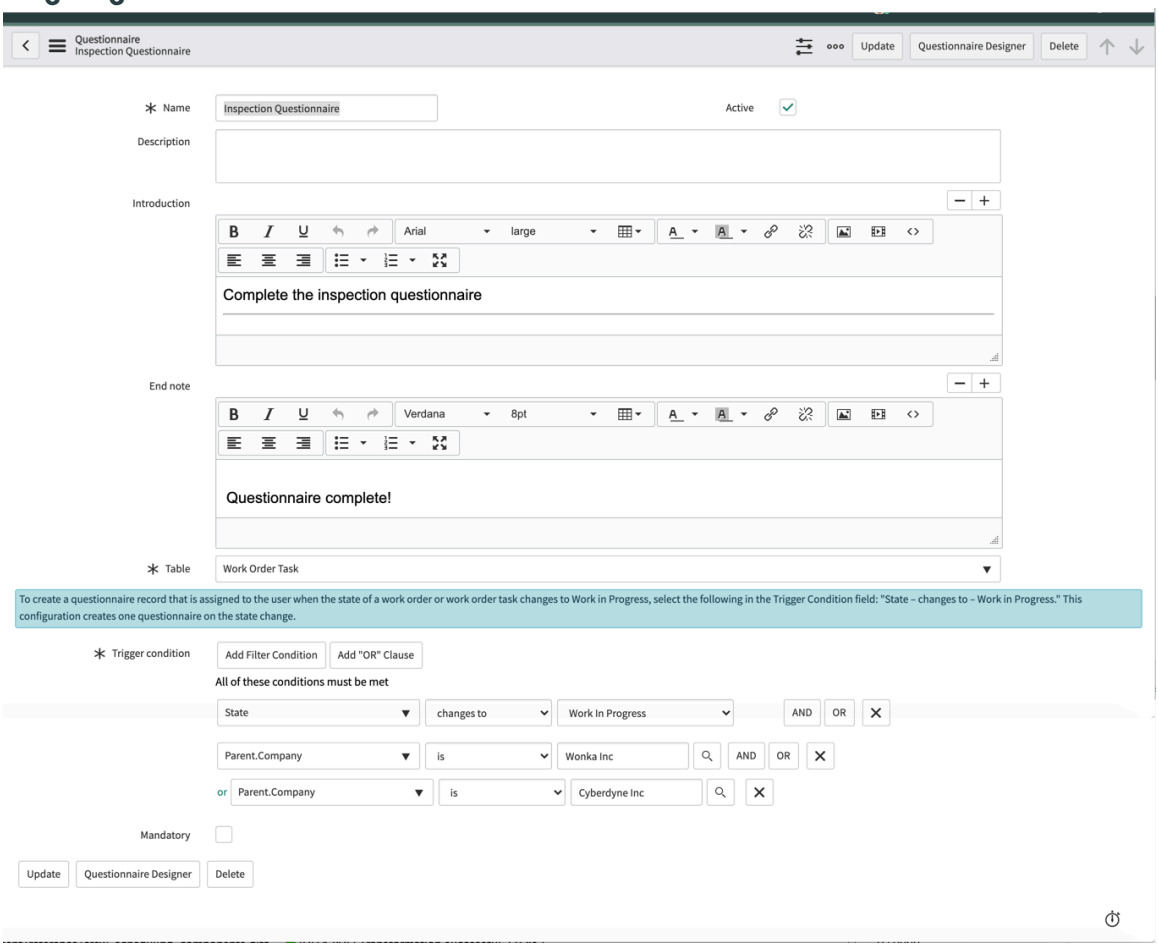
Wenn mit einem Arbeitsauftrag oder einer Aufgabe ein Fragebogen verknüpft ist, wird die Schaltfläche **Fragebogen** oben im Formular angezeigt. Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, wird die Seite „Fragebogen“ angezeigt, auf der der Außendienstmitarbeiter den Fragebogen oder die Prüfliste ausfüllen kann.

Demofragebogen

Der Inspektionsfragebogen ist ein Demo-Fragebogendatensatz, der im Plugin Außendienst „ – Questionnaire“ enthalten ist. Immer wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe in den Status In Bearbeitung geändert wird, fügt dieser Fragebogendatensatz dieser Aufgabe einen Fragebogen hinzu.

Das Folgende ist ein Screenshot des Demo-Fragebogenformulars. Im Abschnitt Auslöserbedingung gibt es eine Bedingung, die besagt, dass sich der Status in In Bearbeitung geändert haben muss.

Fragebogenformular



Beim Definieren von Auslöserbedingungen bedeutet die **Änderung** des Operators in, dass der Status in In Bearbeitung geändert wurde. Wenn Sie stattdessen den Vorgang **verwenden**, wird der Fragebogen jedes Mal ausgelöst, wenn die Aufgabe aktualisiert wird.

Dieser Demofragebogen funktioniert wie folgt:

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

1. Der Einsatzplaner weist einem Außendienstmitarbeiter eine Arbeitsauftragsaufgabe zu.
2. Der Außendienstmitarbeiter akzeptiert die Aufgabe und klickt im Aufgabenformular auf **Arbeit beginnen**.
3. Der Aufgabenstatus ändert sich in In Bearbeitung.
4. Die Schaltfläche **Fragebögen** wird im Header des Aufgabenformulars angezeigt.
5. Der Außendienstmitarbeiter klickt auf **Fragebogen**, um mindestens einen verfügbaren Fragebogen für die Aufgabe anzuzeigen.
6. Der Außendienstmitarbeiter klickt im gewünschten Fragebogen auf **Starten**.
7. Der Service Desk-Mitarbeiter füllt den Fragebogen aus und klickt auf **Absenden** oder **Speichern**.
8. Der Außendienstmitarbeiter kehrt zur Arbeitsauftragsaufgabe zurück, schließt die Arbeit ab und schließt die Aufgabe.

Hinweis:
Fragebogen können nicht mehr bearbeitet werden, nachdem der zugeordnete Arbeitsauftrag oder die zugehörige Aufgabe geschlossen wurde.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie Außendienst Fragebogen

Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe erstellen

Aktivieren Sie Außendienst Fragebogen

Sie können das Plugin „ Außendienst – Fragebogen “ (com.snc.wm_questionnaire) für Außendienst aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins aktiviert sind, bevor Sie Außendienst com.snc.wm_questionnaireinstallieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Kundenservice (com.sn_customerservice)

  Customer Service Management Demo Data (com.snc.customerservice.demo)

  Außendienst-Management

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „ Außendienst Questionnaire “ (com.snc.wm_questionnaire).

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

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

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Ergebnisse
Das Fragebogen-Plugin Außendienst fügt bei erfolgreicher Aktivierung das Fragebogen-Modul zum Außendienst-Menü hinzu (**Außendienst** > **Administration** > **Fragebogen**) an.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie das Formularlayout, und fügen Sie das Feld **Zugewiesen an** hinzu, um sicherzustellen, dass ein Fragebogen nur erstellt wird, wenn auch ein Außendienstmitarbeiter zugewiesen ist.

Zugehörige Informationen

Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe erstellen

Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe erstellen

Erstellen Sie einen Fragebogendatensatz, und ordnen Sie ihn einer Tabelle zu, z. B. der Tabelle für den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Systemadministrator kann Fragebogendatensätze aus der Fragebogenliste und Fragebögen anzeigen, indem er zu navigiert **Umfragen** > **Umfragen anzeigen**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Administration** > **Fragebogen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Fragebogenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Fragebogens.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Fragebogendatensatzes. Der Systemadministrator kann aktive Fragebogen an Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben anfügen.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Fragebogendatensatzes.
Einführung	Text, der am Anfang des Fragebogens angezeigt wird.
Endnotiz	Text, der am Ende des Fragebogens angezeigt wird.
Tabelle	Tabelle, die diesem Fragebogendatensatz zugeordnet ist.
Auslösebedingung	Auslöserbedingung, die bestimmt, wann der Fragebogen anwendbar ist. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Auslöserbedingungen zu erstellen. Wenn diese Bedingungen für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe erfüllt sind, wird der Fragebogen dem Arbeitsauftrag 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.

Feld	Beschreibung
Obligatorisch	Option, um den Fragebogen obligatorisch zu machen. Wenn diese Option aktiviert ist, muss der Außendienstmitarbeiter den Fragebogen ausfüllen, bevor er den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe abschließt.
Schließen vor	Status, in dem sich der Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe befinden muss, bevor Service Desk-Mitarbeiter einen obligatorischen Fragebogen ausfüllen können.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System erstellt den Datensatz, zeigt das Fragebogenformular an und fügt die Schaltfläche **Fragebogen-Designer** hinzu.
5. Um den Text des Fragebogens zu erstellen, klicken Sie auf **Fragebogen-Designer**.
   Das Tool Umfragedesigner wird in einem neuen Fenster geöffnet.
6. Verwenden Sie das Umfragedesigner- Tool, um die Fragen oder Prüflistenelemente zu erstellen, die auf dem Fragebogen angezeigt werden.
7. Klicken Sie auf **Speichern**, und schließen Sie das Umfragedesigner-Fenster.

Ergebnisse
Der Fragebogen wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Um Fragebogendatensätze aus der Fragebogenliste und Fragebögen anzuzeigen, wechseln Sie zu **Umfragen** > **Umfragen anzeigen**.

Um einen Fragebogen zu bearbeiten, öffnen Sie das Formular, nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe ausfüllen

Zeiterfassung für konfigurieren Außendienst

Außendienstmitarbeiter erfassen die Zeit, die sie an Aufgaben und Aktivitäten gearbeitet haben. Erfasste Zeiteinträge generieren automatisch Zeitkarten und Stundennachweise zur Genehmigung durch Manager. Die Konfiguration der Zeiterfassung ist optional, erspart jedoch Außendienst Mitarbeitern die manuelle Zeiterfassung.

Die Zeiterfassungsfunktion erweitert die Funktionalität der Anwendung Time Card Management auf Außendienst-Management. Agenten können aufzeichnen, wie viel Zeit sie an Aufgaben gearbeitet haben (im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“) und wie viel Sie mit anderen Aktivitäten verbracht haben, z. B. Besprechungen oder Schulungen (im Formular „Arbeitszeit“). Arbeitszeiteinträge erstellen automatisch Zeitkarten für die ausgewählten Arbeitskategorien. Zeitkarten werden automatisch in wöchentliche Stundennachweise einbezogen.

Die Zeiterfassungsfunktion erweitert auch die Funktionalität der Anwendung Cost Management um Field Service Management. Manager können Ratentypen und Arbeitskostenkarten anzeigen und erstellen sowie Expense Lines anzeigen. In Stundennachweisen werden Arbeitskostenkarten verwendet, um die Kosten zu ermitteln.

Agents können die in Stundennachweisen erfassten Stunden ändern. Nachdem ein Stundennachweis genehmigt und eine Zeitkarte verarbeitet wurde, kann der Kundenservice-Mitarbeiter immer noch dahin zurückkehren und die Arbeitszeit ändern. Der Stundennachweis weist dann wieder den Status **Ausstehend** auf, und neue Zeitkarten werden erstellt. Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter weitere Zeiterfassungsdatensätze

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 einem genehmigten Stundennachweis für dieselbe Woche hinzufügt, wird ein neuer Stundennachweisdatensatz für die aktuelle Woche erstellt.

Manager können Zeiterfassungsdatensätze, Zeitkarten und Stundennachweise für Kundenservice-Mitarbeiter in ihren Zuweisungsgruppen anzeigen sowie Stundennachweise genehmigen und ablehnen. Nachdem ein Stundennachweis genehmigt wurde, werden im System die Zeitkarten verarbeitet und die Bewertungskarten basierend auf der Zeitkartenkategorie verwendet, um Kostenlinien zu erstellen.

Stundennachweisrichtlinie

Für Benutzer mit der Rolle wm_agent werden durch das Erstellen von Zeiterfassungsdatensätzen automatisch Zeitkarten erstellt oder geändert, und zwar unabhängig von der Einstellung der Systemeigenschaft **com.snc.time_card.time_worked**. Diese Funktionalität wird durch die Stundennachweisrichtlinie gesteuert. Der Systemadministrator kann die automatische Erstellung von Zeitkarten für einen bestimmten Benutzer mit der Rolle wm_agent deaktivieren, indem er eine separate Stundennachweisrichtlinie für diesen Benutzer erstellt.

Ansicht „Außendienst“

Die Formulare „Zeitkarte“ und „Stundennachweis“ besitzen die Ansicht „Außendienst“. Für Benutzer mit den Rollen wm_agent und wm_manger wird in dieser Ansicht:

- Die UI-Aktion **Zeitkarten generieren** entfernt.
- Die zugehörige Liste **Arbeitszeit** wird im Formular „Zeitkarte“ angezeigt.

Aktivieren Sie die Zeiterfassung für Außendienst

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „ Time Recording for Außendienst “ (com.snc.wm_time_recording) für Außendienst aktivieren.

Vorbereitungen

- Time Recording for Field Service erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Time Recording for Field Serviceinstallieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Field Service Management (com.snc.work_management_pa)

  Ermöglicht die Verwaltung von Arbeitsanforderungen, die vor Ort von Außendienstmitarbeitern ausgeführt werden. Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit dem Plugin „ Time Recording for Außendienst “ installiert:

- Plugins
- Rollen

Weitere Informationen finden Sie unter Zeiterfassung für Außendienst 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 dem Plugin „ Time Recording for Field Service “ (com.snc.wm_time_recording).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Konfigurieren Sie Zeiterfassungskategorien für Außendienst-Management

Sie können Zeiterfassungskategorien so konfigurieren, dass sie an der Arbeit Ihrer Außendienst Service Desk-Mitarbeiter ausgerichtet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Zeitkarten** > **Alle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Wort **Kategorie**, und wählen Sie **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren**aus.
4. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
   - So fügen Sie ein neues Kategoriefeld hinzu: Geben Sie den neuen Kategorienamen in das Feld **Neues Element eingeben:** ein, und wählen Sie im unteren Teil des Bildschirms die Schaltfläche **Hinzufügen**.
   - So fügen Sie eine vorhandene Kategorie hinzu: Wählen Sie die Kategorie in der Spalte **Verfügbar** aus, und wählen **Sie Hinzufügen**.
   - So entfernen Sie eine vorhandene Kategorie: Wählen Sie die Kategorie in der Spalte **Ausgewählt** aus, und wählen **Sie Entfernen**.
   - So ändern Sie die Reihenfolge der Kategorien: Wählen Sie die Kategorie in der Spalte **Ausgewählt** aus, und wählen Sie Nach **oben** oder Nach **unten**.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Planned Work Management konfigurieren

Konfigurieren Sie Planned Work Management, um die geplanten Arbeitsaktivitäten mit wiederkehrenden Zeitplänen in regelmäßigen Abständen zu erstellen und zu verwalten.

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

Zugehörige Informationen

Arbeitsaufträge für die geplante Arbeit verwalten

Beispiel für einen Arbeitsplan

Homepage von Planned Work Management

Installieren Sie Planned Work Management

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung „ Planned Work Management“ (com.snc.fsm_planned_work_management) installieren.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- Durch die Aktivierung von Planned Work Management werden die folgenden Plugins aktiviert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Benötigte ServiceNow-Plugins

Template Management für Außendienst (com.snc.fsm_template_management)

Ermöglicht die Konfiguration und Verwaltung der Arbeitsauftragsvorlagen, um Arbeitsaufträge dynamisch zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Template Management for Field Service aktivieren.

Geplante Wartung (com.snc.planned_maintenance)

Ermöglicht die Verwaltung der regelmäßigen vorbeugenden Wartung von Assets. Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Wartung aktivieren .

Field Service Management (com.snc.work_management_pa)

Ermöglicht die Verwaltung von Arbeitsanforderungen, die vor Ort von Außendienstmitarbeitern ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

Ermöglicht den Zugriff auf die Homepage von Planned Work Management und den Planungskalender.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Planned Work Management installiert:

- Plugins
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

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

Weitere Informationen finden Sie unter Planned Work Management Components (Planned Work Management-Komponenten)..

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung „ Planned Work Management“ (com.snc.fsm_planned_work_management).

   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.

Erweiterungspunkt für geplantes Arbeitsmanagement verwenden

Mit Erweiterungspunkten können Sie die Funktionalität einer Anwendung erweitern und Anpassungen integrieren, ohne den Anwendungscode zu ändern. Erweiterungspunkte werden in der Tabelle „Erweiterungspunkt“ [sys_extension point] gespeichert.

Das Plugin „Planned Work Management“ (com.snc.fsm_planned_work_management) fügt den Erweiterungspunkt `global.PlannedMaintenanceExtensionPoint` hinzu, der eine Logik zum Erstellen von Arbeitsaufträgen für den geplanten Arbeitszeitplan mithilfe der erweiterten Funktionen von Planned Work Management erstellt.

Die standardmäßigen Erweiterungspunkte, die mit einer Anwendung bereitgestellt werden, können nicht geändert oder deaktiviert werden. Wenn eine Änderung erforderlich ist und Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie Folgendes tun:

- Implementierung eines Erweiterungspunkts erstellen.
- Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen in der Implementierung 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.

- Die Reihenfolge der Implementierung auf eine niedrigere Zahl aktualisieren. Das System führt die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer aus.

Hinweis:
Die in der Implementierung verwendeten API-Namen müssen gleich bleiben, damit der Erweiterungspunkt die Implementierung identifizieren kann. Andernfalls wird ein Fehler angezeigt.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Arbeitspläne konfigurieren

Mit Planned Work Management können Sie flexible Arbeitspläne für alle wiederkehrenden Aktivitäten erstellen, verwalten und planen, die eine regelmäßige Wartung erfordern.

Sie können einen Arbeitsplan für ein Produktmodell oder andere Kriterien wie Standort, Asset, CI usw. erstellen und die auszuführende Arbeit angeben. Der geplante Arbeitszeitplan gibt das Timing an, indem er angibt, wie oft und wann die Arbeit ausgeführt werden soll.

Zum Beispiel können Sie einen Arbeitsplan so konfigurieren, dass ein Kfz-Service für ein neu erworbenes Auto durchgeführt wird. Der Arbeitszeitplan gibt an, dass der Service in den ersten zwei Jahren ab Kaufdatum alle sechs Monate oder nach Abschluss von 10.000 Meilen durchgeführt wird, je nachdem, was zuerst eintritt.

Erstellen Sie einen Arbeitsplan

Erstellen Sie einen Arbeitsplan, um anzugeben, wie und wann die Arbeit für eine Aktivität ausgeführt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin und model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Arbeitsplan besteht aus dem effektiven Start- und Enddatum, das den Zeitraum bestimmt, für den die Ausführung des Plans geplant werden kann. Der Plan funktioniert nach dem angegebenen Enddatum nicht mehr. Jedem Arbeitsplan muss mindestens ein Datensatz zugeordnet sein, auf den Sie den Arbeitsplan anwenden möchten. Sie können die Datensätze identifizieren, die Arbeit erfordern, indem Sie die Filterkriterien auf die ausgewählte Tabelle im Plan anwenden. Sie können beispielsweise die übereinstimmenden Datensätze (mit Apple-Computern) für einen Arbeitsplan filtern, indem Sie Filterkriterien auf die Tabelle anwenden, die die Datensätze des Computers enthält, der mit „apple“ beginnt.

Hinweis:
Die gefilterten Assets oder Aktivitäten, die Arbeit erfordern, werden im Arbeitsplan als übereinstimmende Datensätze bezeichnet.

Sie können einen Arbeitsplan auch über den Arbeitsbereich „Planned Work Management“ erstellen. Navigieren zu **Alle** > **Planned Work Management** > **Arbeitsbereich**, und klicken Sie dann auf das **Listensymbol** ( ).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Planned Work Management** > **Pläne**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Arbeitsplan

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer für den Arbeitsplan. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktiv	Option, um zu bestimmen, ob dieser Arbeitsplan zur Verwendung verfügbar ist.
Effektiver Start	Effektives Startdatum, ab dem der Arbeitsplan aktiv ist.
Effektives Ende	Effektives Enddatum, bis zu dem der Arbeitsplan aktiv ist.
Arbeitsaufträge prognostizieren	Option, um anzugeben, ob dieser Arbeitsplan zum Schätzen und Generieren der bevorstehenden Arbeitsaufträge anwendbar ist.
Name	Name des Arbeitsplans.
Kurzbeschreibung	Eine Kurzbeschreibung des Arbeitsplans.
Regeln	
Typ	Typ des Auslösers, der bestimmt, wann Arbeit ausgeführt werden soll. ○ **Modellbasiert: Basieren** Sie den Arbeitsplan auf einem angegebenen Modell eines CI. ○ **Allgemein:** Basieren Sie den Arbeitsplan auf einer Tabelle und einem Filter. ○ Installationsbasis**:** Basieren Sie den Arbeitsplan auf angegebenen Modellen von Installationsbasiselementen **Hinweis:** ○ Modellbasierte Pläne gelten nur für Hardwaremodelle, insbesondere für solche, für die mindestens eine Modellkategorie definiert ist. ○ Der Plantyp „Installationsbasis“ ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) aktiviert ist.
Modell	Wählen Sie ein oder mehrere Produktkatalogelemente aus, um die CIs oder Installationsbasis zu identifizieren, die gewartet werden müssen. Wenn Sie ein Modell auswählen, wird die zugehörige Tabelle im Feld Tabelle angezeigt. Wenn Sie beispielsweise ein bestimmtes PC-Modell auswählen, wird im Feld Tabelle **Computer [cmdb_ci_computer] angezeigt**.

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

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie entweder **Modellbasiert**oder **Installationsbasistyp** ausgewählt haben. Für den Installationsbasistyp füllt das Feld Tabelle automatisch eine entsprechende Tabelle basierend auf dem ausgewählten Modell aus.
Tabelle	Tabelle, die Sie dem Arbeitsplan zuordnen möchten. Wenn Sie Modellbasiert im Feld **Typ** ausgewählt haben, wird in diesem Feld die Tabelle der untersten Ebene angezeigt, die alle ausgewählten CIs enthält. Wenn Sie im Feld **Typ** die Option Installationsbasis ausgewählt haben, werden in diesem Feld die Installationsbasistabellen angezeigt.
Filterbedingungen	Filterbedingungen, um die spezifischen Assets zu finden, die Sie bearbeiten möchten. Nur Datensätze in der ausgewählten Tabelle, die den Filterkriterien entsprechen, müssen bearbeitet werden.
Kategorie	Bestimmen Sie, ob der Arbeitsplan für die Kategorie „Original Equipment Scheduling (OEM)“ oder „Alternative Equipment Scheduling“ (AEM) gilt.
Auf neue passende Datensätze anwenden	Option, um sicherzustellen, dass die für diesen Arbeitsplan definierten Zeitpläne auf alle Datensätze angewendet werden, die der angegebenen Tabelle seit der letzten Ausführung des Plans hinzugefügt wurden, und auch die in den Filterbedingungen angegebenen Bedingungen erfüllen.
Wartungsüberschreibungsrichtlinie	Geben Sie an, was zu tun ist, wenn ein Arbeitsplan basierend auf einem Zeitplanvorkommen ausgeführt wird, das bereits ausgeführt wird. ○ **Unverändert lassen:** Lassen Sie die Erstellung neuer Aufgaben oder das Löschen vorhandener Aufgaben nicht zu. ○ **Vorhandene abbrechen:** Ermöglicht das Löschen vorhandener Aufgaben, die dem Plan zugeordnet sind, und die Erstellung neuer Aufgaben, um sie zu ersetzen. ○ **Zu vorhandenem hinzufügen:** Lassen Sie neue Aufgaben zu, um die vorhandenen aktiven Aufgaben für das bestimmte Zeitplanvorkommen eines Plans zu ersetzen.

Ergebnisse

- Der Arbeitsplan wurde erfolgreich erstellt.
- Bestimmte Aktivitäten, die Arbeit erfordern, werden anhand der Filterbedingungen in der ausgewählten Tabelle identifiziert.

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

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen Arbeitsplan erstellt haben, konfigurieren Sie einen Zeitplan für den Arbeitsplan. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Arbeitszeitplan

Konfigurieren Sie einen Arbeitszeitplan

Nach dem Erstellen eines Arbeitsplans ist es wichtig, bestimmte Kriterien zu definieren, um zu bestimmen, wann der Plan ausgeführt werden soll. Dies umfasst die Definition des Start- und Enddatums für die Ausführung des Plans. Um einen flexiblen Arbeitszeitplan für den Plan zu erstellen, können Sie mehrere Arbeitszeitpläne für ihn konfigurieren und entsprechend zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin und model_manager

Sie müssen einen Arbeitsplan erstellen, bevor Sie einen Arbeitszeitplan für den Plan konfigurieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen einzelnen Zeitplan oder mehrere Zeitpläne erstellen. Sie können beispielsweise Zeitpläne für eine Klasse von Computern einrichten, die am ersten und fünfzehnten Tag jedes Monats neu gestartet werden sollen.

Hinweis:

Planen Sie sorgfältig, wenn Sie mehrere Arbeitszeitpläne für denselben Plan definieren. Sie richten beispielsweise einen Zeitplan ein, um alle drei Monate eine Druckerkartusche auszutauschen. Sie richten einen anderen Zeitplan ein, um die Kartusche nach jeweils 10.000 gedruckten Seiten auszutauschen. Dieser Konflikt kann dazu führen, dass die Kartusche in derselben Woche zweimal ersetzt wird. Stellen Sie sicher, dass Ihre Zeitpläne nicht in Konflikt miteinander stehen.

Arbeitszeitpläne können entweder auf der Dauer oder dem Zähler basieren und durch die erste auftretende zugehörige Bedingung ausgelöst werden. Wählen Sie beispielsweise im Formular „Geplanter Arbeitszeitplan“ die Option **Dauer oder Zähler** als Auslöser für einen Kfz-Wartungsplan aus, und legen Sie dann die Dauer auf sechs Monate und den Zähler auf 10.000 Meilen fest. Der Zeitplan wird ausgelöst, je nachdem, was zuerst eintritt. Wenn der Auslöser **Dauer oder Zähler** ausgewählt ist, werden die Felder **Nächste Ausführungszeit** und **Nächster Ausführungswert** in der zugehörigen Liste „ **Geplante Arbeitsdatensätze** “ im Formular „Arbeitsplan“ ausgefüllt.

Hinweis:

In einem Arbeitsplandatensatz stimmt der im Feld **Nächste Ausführungszeit** angezeigte Zeitstempel nicht mit der für die Ausführung der geplanten Arbeit festgelegten Zeit überein. Im Feld **Nächste Aktion** im Datensatz „ **Geplante nächtliche Ausführung der Wartung“** wird die tatsächliche Ausführungszeit der geplanten Aufgabe für die geplante Arbeit angezeigt.

Wenn die regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird, wird überprüft, ob der Wert im Feld **Nächste Ausführungszeit** kürzer ist als die Zeit, die für die nächste geplante nächtliche Arbeitsaufgabe festgelegt ist. Wenn dies der Fall ist, generiert das System eine Anforderung. Eine geplante nächtliche Wartung wird nicht ausgeführt, und es wird keine Anforderung basierend auf der nächsten Ausführungszeit generiert.

Ein flexibler Arbeitszeitplan kann für mehrere Assets erstellt werden, die basierend auf ihrem Installationsdatum zu demselben Arbeitsplan gehören. Wählen Sie beispielsweise im Formular „Geplanter Arbeitszeitplan“ für mehrere Assets die Option **Feldwert** als geplanten Startzeitplan basierend auf und dann **Installiert** als Referenz für den effektiven Start aus. Der Zeitplan identifiziert das Startdatum des Datensatzes für geplante Arbeit basierend auf dem Installationsdatum der Assets, die dem Arbeitsplan zugeordnet sind. **Wenn Feldwert** geplanten Zeitplan starten basierend auf ausgewählt ist, wird das Feld **Nächste**

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

Ausführungszeit in der zugehörigen Liste „ **Geplante Arbeitsdatensätze** “ im Formular „Arbeitsplan“ ausgefüllt.

Sie können geplante Arbeitspläne auch über den Planned Work Management-Arbeitsbereich erstellen. Navigieren zu **Alle** > **Planned Work Management** > **Arbeitsbereich**und wählen Sie dann das **Listensymbol** ( ) aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Planned Work Management** > **Arbeitspläne**.
2. Öffnen Sie den Arbeitsplan, den Sie einem Arbeitszeitplan zuordnen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Geplante Arbeitszeitpläne“** die Option Neu aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Geplanter Arbeitszeitplan

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Arbeitszeitplans.
Kurzbeschreibung	Kurze Zusammenfassung des geplanten Arbeitszeitplans.
Auslöser	Timing-Bedingung, die die Ausführung des Plans auslöst. ○ **Dauer:** Arbeit, die basierend auf der Zeit ausgeführt werden soll. Abhängig von Ihrer Auswahl werden zusätzliche Felder angezeigt, um die Dauer zu definieren. ○ Zähler**: Auszuführende** Arbeit basierend auf der Anzahl. Die Felder **Jeden** und **Feld** werden angezeigt. ○ **Bedingung:** Wartung, die durchgeführt werden soll, wenn eine bestimmte Bedingung erfüllt ist. Das Feld **Filterbedingung** wird angezeigt. ○ **Skript:** Wenden Sie erweiterte Kriterien für die Ausführung eines Wartungsplans an. Das Feld **Skript** wird angezeigt. ○ **Dauer oder Zähler:** Auszuführende Wartung basierend auf Zeit und Anzahl, je nachdem, was zuerst eintritt. Sie müssen die Dauer und die Zählerdetails angeben.
Planen	Name des Arbeitsplans, zu dem dieser Zeitplan gehört. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen des Arbeitsplans festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zeitplans für einen Arbeitsplan.

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

Feld	Beschreibung
Details zur Dauer	
Auslösertyp	Dauerkategorie für den Arbeitszeitplan. Wenn Sie beispielsweise **Mehrere Wochentage**auswählen, wird das Feld Fällige **Wochentage** angezeigt, sodass Sie angeben können, an welchen Tagen in der Woche die geplante Arbeit ausgeführt werden soll. Je nach ausgewähltem Auslösertyp werden verschiedene Felder angezeigt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Dauer** für **Auslöser**ausgewählt ist.
Monatlicher Typ	Wählen Sie entweder Fest oder Fließend aus, um einen bestimmten Tag des Monats anzugeben, an dem der Zeitplan ausgeführt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Auslösertyp** auf **Monatlich**festgelegt ist.
Jährlicher Typ	Wählen Sie entweder Fest oder Fließend aus, um einen bestimmten Tag und Monat in einem Jahr anzugeben, an dem der Zeitplan ausgeführt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Auslösertyp** auf **Jährlich**festgelegt ist.
Wiederholen alle	Geben Sie an, wie oft der Zeitplan wiederholt werden soll. Wenn Sie beispielsweise wöchentliche Wiederholungen auswählen, geben Sie die Häufigkeit an, z. B. jede Woche oder alle zwei Wochen.
Wiederholen	Häufigkeit des geplanten Arbeitszeitplans, der wiederholt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Auslösertyp** auf **Intervall**festgelegt wird.
Wochentag der Ausführung	Wochentag, an dem die Wiederholung erfolgen soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Wöchentlich** für **Auslösertyp**ausgewählt ist.
Monatstag der Ausführung	Tag des Monats, an dem die Wiederholung erfolgen soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Monatlich** oder **Jährlich** für **Auslösertyp**ausgewählt ist.
Monat der Ausführung	Monat, an dem wiederholt 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
	Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Jährlich**für **Auslösertyp**ausgewählt ist.
Laufzeit	Uhrzeit in Stunden, Minuten und Sekunden. Dieses Feld wird für alle Auslösertypen außer Intervall angezeigt.
Vorlaufzeit	Anzahl der Tage vor dem Datum der **angeforderten** Fälligkeit, um das Datum zu bestimmen, an dem die Arbeit beginnen soll. Dieses Datum wird im Feld **Geplanter Start** für die Aufgabe vorausgefüllt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Dauer** für **Auslöser**ausgewählt ist.
Berechnetes Intervall beibehalten	Option, um die Intervallberechnung ab dem Zeitpunkt neu zu starten, zu dem der Arbeitsauftrag abgeschlossen wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Intervall**, **Monatlich**oder **Jährlich** für **Auslösertyp** ausgewählt ist und **Fest** für die Felder **Monatlicher Typ** und **Jährlicher Typ** ausgewählt ist.
Bedingung	Bedingung, die bestimmt, ob der Wartungsplan ausgeführt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Bedingung** für Auslöser ausgewählt ist.
Skript	Skript, das bestimmt, ob der Wartungsplan ausgeführt werden soll. Beispiel: Wartung wird ausgeführt, wenn das Skript „true“ zurückgibt. Die Variable „current“ ist verfügbar und stellt den Datensatz dar, der gerade gewartet wird, z. B. ein CI. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Skript** für **Auslöser**ausgewählt wird.
Zählerdetails	
Tabelle	Listet die Tabelle auf, die den für die Wartung ausgewählten Assets oder CIs zugeordnet ist. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Zähler oder Bedingung für Auslöser ausgewählt ist.
Feld	Feld, das verwendet wird, um zu definieren, für was die Vorkommen im Feld **Alle** gelten. Wenn beispielsweise das Feld Seiten eingegeben wird, kann das Feld **Alle** die Anzahl der Seiten enthalten,

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

Feld	Beschreibung
	die gedruckt werden, bevor die im Plan definierte Aktion ausgeführt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Zähler** für Auslöser ausgewählt wird.
Jede/n/s	Anzahl der Vorkommen, z. B. Meilen oder Seiten, die aufgezeichnet werden müssen, bevor der Arbeitsplan ausgeführt wird. Der Wert muss größer als null (0) sein. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Zähler** für Auslöser ausgewählt wird.
Berechneten Zähler beibehalten	Option zum Neustart der Zählerberechnung basierend auf dem im Feld **Alle** definierten Wert.
Gültigkeitsdetails	
Geplanten Zeitplan starten basierend auf	Option, nach der der geplante Arbeitszeitplan sein Startdatum bestimmen soll. ○ Datum ○ Feldwert ○ Zeitplan
Effektiver Start	Effektives Startdatum, ab dem die geplante Arbeit ausgeführt werden soll.
Effektive Startreferenz	Feldwert, der zur Bestimmung des Startdatums der geplanten Arbeit verwendet werden soll. Die Referenz zum effektiven Start zeigt die Liste der Felder aus der Tabelle an, die zum Erstellen von Bedingungen für den Arbeitsplan ausgewählt ist. Beispiel: Drucker [cmdb_ci_printer] Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Feldwert** unter **Geplanten Zeitplan starten basierend auf**ausgewählt wird.
Zeitplan	Name des Zeitplans, der zur Berechnung des Startdatums des Arbeitsplans verwendet werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan** unter **Geplanten Zeitplan starten basierend auf**ausgewählt wird.
Geplanten Zeitplan beenden basierend auf	Wert, der das Enddatum eines geplanten Arbeitszeitplans bestimmt. ○ Datum ○ Feldwert ○ Häufigkeit
Häufigkeit	Legen Sie fest, wie oft die geplante Arbeit ausgeführt werden soll. Wenn die Häufigkeit beispielsweise als 4 angegeben ist, wird der geplante

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

Feld	Beschreibung
	Arbeitszyklus vier Mal ausgeführt und endet nach der vierten Iteration.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Zeitplan wird für einen Arbeitsplan erstellt. Die zugehörige Liste „Zeitplanvorkommen“ wird dem Zeitplan hinzugefügt, um das Auftreten von Wartungszyklen für den Zeitplan nachzuverfolgen.

Die Zeitplanvorkommen werden für dauerbasierte Zeitpläne automatisch erstellt. Wenn jedoch eine andere Auslöseroption für einen Zeitplan ausgewählt wird, wird das Vorkommen nur erstellt, wenn die angegebene Bedingung oder der angegebene Zählerwert erfüllt ist. Die Erstellung von Zeitplanvorkommen hängt vom effektiven Enddatum ab. Wenn kein effektives Enddatum angegeben ist, generiert die Anwendung das nächste Vorkommen des Zeitplans.

Ordnen Sie eine Arbeitsauftragsvorlage einem Arbeitszeitplan zu

Ordnen Sie einem geplanten Arbeitsplan eine oder mehrere Arbeitsauftragsvorlagen zu. Fügen Sie Bedingungen hinzu, um die relevanten Vorlagen für die geplanten Arbeitsdatensätze zu identifizieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin und model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zum Beispiel, um die Wartungsanforderung von zwei MRI-Geräten verschiedener Marken gleichzeitig zu erfüllen. Sie müssen einen Zeitplan für diese Computer erstellen und ihn dann verschiedenen Arbeitsauftragsvorlagen zuordnen. Fügen Sie Bedingungen hinzu, damit der Zeitplan die entsprechende Vorlage identifizieren kann, um Arbeitsaufträge zu generieren, die für jeden MRI-Computer spezifisch sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Planned Work Management** > **Pläne**.
2. Öffnen Sie einen Plan aus der Liste der Arbeitspläne.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Geplante Arbeitszeitpläne“ einen Zeitplan aus, dem Sie eine Arbeitsauftragsvorlage zuordnen möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Vorlagen für geplanten Arbeitszeitplan“ die Option **Neu**aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Vorlage für geplanten Arbeitszeitplan“.

Feld	Beschreibung
Modell	Arbeitsauftragsvorlage, die dem geplanten Arbeitszeitplan zugeordnet werden soll.
Zeitplan	Geplanter Arbeitszeitplan, zu dem Sie die Vorlage hinzufügen. Dieses Feld wird automatisch auf den ausgewählten geplanten Arbeitszeitplan festgelegt.

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

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die dem entsprechenden Arbeitsplan dieses geplanten Zeitplans zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf den für den Arbeitsplan ausgewählten Tabellennamen festgelegt.
Bedingung	Filterbedingungen, um die Arbeitsauftragsvorlage zu bestimmen, die zum Erstellen von Arbeitsaufträgen basierend auf dem geplanten Zeitplan verwendet werden soll.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Arbeitsaufträge, die von den geplanten Aufgaben erstellt werden, die nach dem zugehörigen Arbeitszeitplan ausgeführt werden, enthalten die ausgewählte Vorlage.

Erstellen Sie Datensätze für geplante Arbeit

Erstellen Sie eine Liste der geplanten Arbeitsdatensätze basierend auf der Anzahl der konfigurierten Arbeitszeitpläne, übereinstimmenden Datensätze oder der Anzahl der dem Zeitplan zugeordneten Vorlagen.

Vorbereitungen
Sie müssen dem Arbeitsplan einen Zeitplan zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Arbeitszeitplan.

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin und model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die geplanten Arbeitsdatensätze werden von der geplanten Aufgabe *„Geplante Wartung – Nächtliche* Ausführung“ zum Erstellen von Arbeitsaufträgen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie eine regelmäßige Aufgabe aus, um einen geplanten Arbeitszeitplan auszuführen.

Wenden Sie einen Arbeitsplan auf die übereinstimmenden Datensätze und Zeitpläne an, um Datensätze für geplante Arbeit zu erstellen. Wenn mehrere Zeitpläne für einen Arbeitsplan definiert sind, werden sie beim Erstellen von Datensätzen für geplante Arbeit alle auf die übereinstimmenden Datensätze angewendet. Dieselbe Funktionalität ist für die Arbeitspläne vorhanden, die verwendet werden, um den spezifischen Zeitplan auf die übereinstimmenden Datensätze im zugehörigen Arbeitsplan anzuwenden.

Sie können Datensätze für geplante Arbeit auch über den Planned Work Management Workspace erstellen. Navigieren zu **Alle** > **Planned Work Management** > **Arbeitsbereich**, und klicken Sie dann auf das Listensymbol ( ).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Planned Work Management** > **Pläne**.
2. Erstellen Sie Datensätze für geplante Arbeit.

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

Ergebnisse

Der konfigurierte Arbeitszeitplan wird auf die übereinstimmenden Datensätze dieses Plans angewendet und generiert eine Liste der geplanten Arbeitsdatensätze.

Unterdrücken Sie Zeitplanvorkommen Ihrer geplanten Arbeitsaufträge

Vermeiden Sie die Planung doppelter geplanter Arbeitsaufgaben im selben Monat oder Quartal, indem Sie Zeitplanvorkommen Ihrer geplanten Arbeitsaufträge unterdrücken.

Vorbereitungen

Sie müssen die Systemeigenschaft „ create_and_cancel_suppress_workorder “ konfigurieren, damit das System ein Zeitplanvorkommen unterdrücken und eine Arbeitsauftragsaufgabe für den unterdrückten Zeitplan abbrechen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften für das Management geplanter Arbeiten.

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Zeitplanunterdrückung, um eine geplante Aufgabe vorübergehend von der geplanten Ausführung auszusetzen, wenn Sie doppelte Aufgaben identifizieren, die gleichzeitig oder in einem Abstand von 10 Tagen auftreten. Während des Zeitplanunterdrückungszeitraums storniert das System die identifizierten doppelten geplanten Aufgaben automatisch, damit sie nicht wie ursprünglich geplant ausgeführt werden. Angenommen, ein halbjährlicher Wartungsplan und ein vierteljährlicher Wartungsplan für einen MRI-Computer generieren Arbeitsauftragsaufgaben, die gleichzeitig oder in einem Abstand von 10 Tagen auftreten. Sie können einen der Zeitpläne unterdrücken, um die doppelten Wartungsaufgaben abzubrechen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Planned Work Management** > **Pläne**.
2. Öffnen Sie Ihren Arbeitsplan.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Geplante Arbeitszeitpläne“ einen Zeitplan aus, den Sie mit einem anderen Zeitplan unterdrücken möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplanunterdrückungen“ die Option **Neu**aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zeitplanunterdrückungen“

Feld	Beschreibung
Unterdrückungszeitraum	Anzahl der Tage und Stunden, für die Sie den Zeitplan unterdrücken möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser Unterdrückungsregel.
Unterdrücken durch	Name des Arbeitszeitplans, den Sie gegenüber dem aktuellen Zeitplan priorisieren möchten.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der diese Unterdrückungsregel ausgewertet wird.

6. Wählen Sie **Absenden**.

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

Ergebnisse
Das System ändert den Status des Zeitplanvorkommens in „Unterdrückt“ und bricht die zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben ab.

Planen Sie den geplanten Arbeitsauftrag neu

Planen Sie geplante Arbeitsaufträge neu, indem Sie das Datum des Auftretens des Zeitplans vorverlegen oder verzögern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Vermeiden Sie die Generierung doppelter Arbeitsaufträge für sich überschneidende Zeitplanvorkommen, indem Sie das Start- oder Enddatum ändern und die Wartungsarbeiten nach Bedarf vorverlegen oder verzögern.

Hinweis:
Sie können ein Zeitplanvorkommen nur ändern, wenn entweder keine Arbeitsaufträge dafür generiert werden oder sich die dafür generierten Arbeitsaufträge im Status Entwurf befinden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Planned Work Management** > **Pläne**.
2. Öffnen Sie Ihren Arbeitsplan.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Geplante Arbeitszeitpläne“ einen Zeitplan aus, für den Sie die Zeitplanvorkommen überprüfen möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplanvorkommen“ ein Zeitplanvorkommen aus, das Sie ändern möchten.
5. Aktualisieren Sie das Feld **Frühestes Startdatum** oder **Angefordert fällig** bis, um das Datum und die Uhrzeit des vorhandenen Zeitplanvorkommens zu ändern.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatisches Ausfüllen von Zugriffsstunden in einer Arbeitsauftragsaufgabe konfigurieren

Durch die Definition von Standardzugriffszeiten für eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf Kundenpräferenzen wie Account, Standort, Asset und anderen ermöglicht das automatische Füllen der Zugriffszeiten für die Aufgabe.

Ein Administrator kann Zugriffszeiten einrichten, die von Kunden bevorzugt werden, z. B. Account, Standort, Asset und andereoder eine Kombination. Das System wertet diese Ebenen basierend auf ihrer Reihenfolge aus, um die entsprechenden Standardzugriffszeiten für die Aufgabe zu bestimmen.

Zugriffsstundenebenen definieren verschiedene Attribute von Arbeitsauftragsaufgaben als Übereinstimmungskriterien. Diese Attribute sollten mit der Aufgabe übereinstimmen, für die Sie die Zugriffszeiten bestimmen. Die Zuweisung einer Reihenfolge zu jeder Ebene hilft dem System, die Attribute einer Aufgabe basierend auf ihrer Priorität auszuwerten. Eine Sortierregel sortiert die Ebenen in absteigender Reihenfolge. Sie können dann Voreinstellungen für diese Zugriffsstundenebenen festlegen, indem Sie jedem Attribut einen Wert zuweisen und einen Zeitplan für die Zugriffszeiten angeben, z. B. 8 bis 5 Wochentage, 24 x 7 usw.

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

Wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wird, sucht das System basierend auf der zugewiesenen Reihenfolge nach aktiven Zugriffsstundenebenen und ermittelt dann, ob die Attribute der Aufgabe mit den Zugriffsstundeneinstellungen übereinstimmen. Wenn die Attribute übereinstimmen, füllt das System die entsprechenden Zugriffsstundeneinstellungen automatisch aus. Beachten Sie, dass Administratoren oder Einsatzplaner die Standardzugriffszeiten auch manuell überschreiben können, wenn die geschätzte Zeitdauer für die Aufgabe außerhalb der definierten Zugriffszeiten liegt.

Das folgende Beispiel zeigt die Zugriffszeiteneinstellungen für einen Account an zwei verschiedenen Standorten und die Informationen, die das System möglicherweise zurückgibt.

Zugriffsstundenebene: Account-Standort, Übereinstimmungskriterien: Account und Standort, Account-Einstellungen: Boxeo, Standorteinstellungen: San Francisco und Florida

Das Boxeo-Konto am Standort San Francisco hat Zugriffszeiten von 19:00 bis 21:00 Uhr, während das Boxeo-Konto am Standort Florida Zugriffszeiten von 18:00 bis 21:00 Uhr hat.

Aktivieren Sie Außendienst-Management Access Hours Management

Sie können das Plugin „ Außendienst-Management Access Hours Management“ (com.snc.fsm_access_hours) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Außendienst Access Hours Management erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Außendienst Access Hours Managementinstallieren.

Benötigte ServiceNow-Plugins

Außendienst-Management (com.snc.work_management)

Ermöglicht die Verwaltung von Arbeitsanforderungen, die vor Ort von Außendienstmitarbeitern ausgeführt werden. Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „ Außendienst Access Hours Management“ (com.snc.fsm_access_hours).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

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

Ergebnisse

Das Plugin Außendienst-Management „ Access Hours Management“ fügt bei erfolgreicher Aktivierung die Option „ **Zugriffszeiten** “ dem Aufgabenformular des Arbeitsauftrags hinzu.

Definieren Sie die Zugriffsstundeneinstellungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe

Legen Sie die Standardzugriffszeiten für eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf den Kundenpräferenzen auf verschiedenen Ebenen fest, z. B. Account, Standort, Asset usw.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Zugriffsstundenkonfiguration** > **Stunden für Zugriffsebenen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zugriffsstundenebenen“

Feld	Beschreibung
Stunden für Zugriffsebene	Name für die Ebene.
Kriterien anpassen	Kriterien, die erfüllt sein müssen, damit die Zugriffszeiten automatisch ausgefüllt werden. Sie können mehrere Kriterien auswählen.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Zugriffsstundenebene ausgewertet werden soll, um die Zugriffsstunden automatisch auszufüllen. Eine Sortierregel sortiert die Ebenen in absteigender Reihenfolge.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser Ebenenkonfiguration.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Zugriffsstundenebene wird erstellt.
5. Klicken Sie im Modul „Zugriffszeiten-Konfiguration“ auf **Zugriffszeiten**-Einstellungen.
6. Wählen Sie **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zugriffsstundeneinstellungen“

Feld	Beschreibung
Stunden für Zugriffsebene	Name der Zugriffsstundenebene, für die Sie Einstellungen definieren. Die für die Zugriffsstundenebene angegebenen Übereinstimmungskriterien werden im Formular „Zugriffsstundeneinstellung“ als 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.

Feld	Beschreibung
	angezeigt. Beispiel: Wenn die ausgewählte Zugriffsstundenebene Account ist und die angegebenen Übereinstimmungskriterien Verbraucher und Standort sind, werden die Felder Standort und Verbraucher im Formular „Zugriffsstundeneinstellungen“ angezeigt.
Typ	Der Typ der Ausgabedaten zum Anzeigen der Zugriffsstunden, entweder Wert oder Skript. Verwenden Sie Wert, um statische Zugriffszeiten zu definieren, oder Skript, um die Zugriffszeiten dynamisch zu definieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser Einstellung.
Zugriffsstunde	Der statische Wert, der von der Arbeitsauftragsaufgabe verwendet wird, um die Zugriffszeiten zu bestimmen, z. B. 8:00 bis 17:00 Uhr an Wochentagen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld Typ die Option Wert ausgewählt wird.
Skript	Das von der Arbeitsauftragsaufgabe zur Bestimmung der Zugriffszeiten verwendete Skript. Verwenden Sie ein Skript, um die Zugriffszeiten dynamisch zu bestimmen, indem Sie Aufgabenattribute von Arbeitsaufträgen wie Priorität, Arbeitstyp usw. verwenden. Identifizieren Sie im Skript das Attribut anhand der Struktur workOrderTask.<attributeName> oder workOrder. . Sie können beispielsweise die Zugriffszeiten einer Aufgabe basierend auf ihrer Priorität bestimmen. Wenn die Priorität 1 ist, gibt das Skript Zugriffszeiten rund um die Uhr zurück, und wenn die Priorität größer als 1 ist, gibt das Skript Zugriffszeiten von 8 bis 17 Uhr an Wochentagen zurück. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld Typ die Option Skript ausgewählt wird.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Zugriffszeiten werden basierend auf den Kundenpräferenzen auf verschiedenen Ebenen so festgelegt, dass sie in der Arbeitsauftragsaufgabe automatisch ausgefüllt werden.

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

Aktivieren Sie die Unterstützung linearer Assets in Außendienst-Management

Sie können die Anwendung Außendienst-Management aktivieren, um lineare Assets zu unterstützen, indem Sie das Plugin Enterprise Asset Management (com.sn_eam) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Die Unterstützung linearer Assets für Außendienst-Management erfordert die Aktivierung der folgenden Plugins, bevor Sie Enterprise Asset Management installieren.

Außendienst-Management (com.snc.work_management)

Ermöglicht die Verwaltung von Arbeitsanforderungen, die vor Ort von Außendienstmitarbeitern ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Außendienst mit Servicestandorten (com.snc.fsm_service_locations)

Ermöglicht das Anzeigen und Auswählen der linearen Assets auf der Karte.

CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

Ermöglicht das Erstellen und Verwalten von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets.

Dispatcher-Arbeitsbereich (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)

Ermöglicht den Zugriff auf und die Verwaltung von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets.

Außendienst Mobil (com.sn_fsm_mobile)

Ermöglicht den Zugriff auf die mobile Anwendung „Service Desk-Mitarbeiter“, um Ihre Arbeit zu verwalten.

Außendienst-Management Konfigurierbarer Arbeitsbereich (com.snc.uib.fsm_agent_workspace)

Stellt die Komponenten, Listen und Formulare zur Unterstützung von Außendienst-Management im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich bereit.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Enterprise Asset Management installiert:

- Eigenschaften
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften des Supports für lineare Assets.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin Enterprise Asset Management (com.sn_eam).

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

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

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Zugehörige Informationen

Lineare Assets in verwalten Außendienst-Management

Konfigurieren von Playbooks für Außendienst-Management

Playbooks bieten Ihren Außendienstteams eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Abschließen von Aufgaben. Verwenden Sie die Playbook-Funktion, um Prozesse zur Verwaltung des Lebenszyklus von Außendienstaufgaben zu erstellen.

Ein Playbook unterteilt einen Workflow in mehrere Phasen. Jede Phase umfasst Folgendes:

- Eine Liste der Aktivitäten oder Schritte, die der Service Desk-Mitarbeiter ausführen muss.
- Statusanzeigen, die den aktuellen Status der einzelnen Aktivitäten oder Schritte anzeigen
- Kontrollkästchen und Zähler, die angeben, wo sich ein Service Desk-Mitarbeiter im Workflow befindet

Playbooks werden mit der Plattformfunktion „ Prozessautomatisierungs-Designer “ erstellt.

Playbooks für Now Mobile Agent

Playbooks für die Anwendung Now Mobile Agent enthalten Phasen zum Abschließen einer Arbeitsauftragsaufgabe. Playbooks können unter einer ausgewählten Arbeitsauftragsaufgabe auf der Seite „ **Meine Arbeit** “ angezeigt werden. Bei Aufgaben, denen ein aktives Playbook zugeordnet ist, wird die Schaltfläche **Playbooks** anzeigen angezeigt.

Playbooks sind in Phasen organisiert, um eine geführte Experience zu bieten. Sie leiten Sie zu neuen oder vorhandenen Funktionen der mobilen Anwendung weiter und führen eine Prüfliste der abgeschlossenen Phasen für diese Arbeitsauftragsaufgabe. Phasen können nach Ihrem Ermessen als abgeschlossen markiert oder übersprungen werden. Die Phasen schreiten wie folgt voran:

1. Problembehandlung
2. Teile
3. Zeiterfassung
4. Nebenkosten protokollieren
5. Arbeitsabschluss verifizieren
6. Arbeitsauftragsaufgabe schließen

Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für die Anwendung Now Mobile Agent ..

Konfiguration – Übersicht

1. Installieren Sie Playbooks für Außendienst-Management
2. Playbooks für Außendienst-Management 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.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Installieren Sie Playbooks für Außendienst-Management

Installieren Sie die Anwendung Playbooks for Außendienst-Management (sn_fsm_playbook), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- 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 .
- Playbooks für Außendienst-Management erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Playbooks für Außendienst-Managementinstallieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Playbook Experience Core (com.glide.playbook_experience.config)

  Ermöglicht das Anpassen der standardmäßigen Playbook-Benutzer-Experience, um den gewünschten Geschäftsprozess-Workflow zu erstellen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Playbook-Benutzer-Experience einrichten .

  Außendienst-Management

  Ermöglicht die Verwaltung von Arbeitsanforderungen, die vor Ort von Außendienstmitarbeitern ausgeführt werden.

  Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

  Process Automation Designer Core (com.glide.pad.core)

  Ermöglicht das Erstellen einer vereinfachten und aufgabenorientierten Ansicht Ihres Prozesses.

  Weitere Informationen finden Sie unter Prozessautomatisierungs-Designer Plattformfunktion.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Playbooks for Außendienst-Management (com.sn_fsm_playbook).

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

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

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Playbooks für Außendienst-Management installieren können.

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

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

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Playbooks für Außendienst-Management aktivieren

Aktivieren Sie Workflow-Studio Playbooks in Ihrer Instanz, damit Sie durch Tabellen ausgelöste Playbooks erstellen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Playbooks in Workflow-Studio zu erstellen, die durch Außendienst-Management -Tabellen ausgelöst werden, müssen Sie ein Abonnement für Field Service Management erwerben .

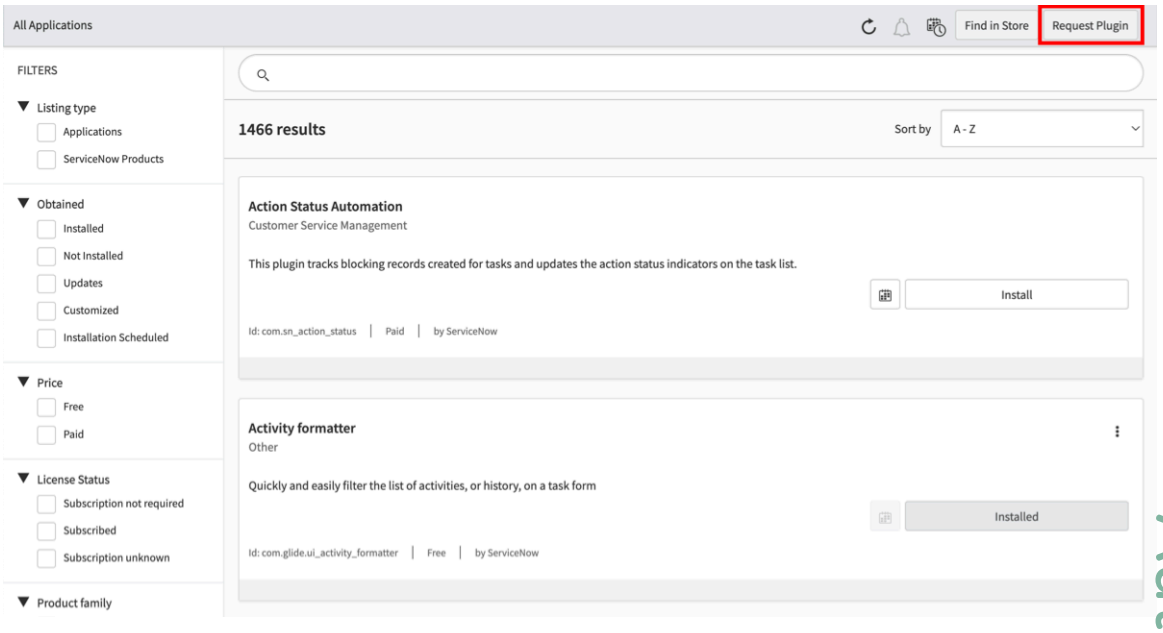
Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account Manager, um dieses Abonnement zu erwerben. Ihr Account Manager kann die Aktivierung des Plugins für die Produktions- und Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen Ihrer Organisation veranlassen, in der Regel innerhalb weniger Tage.

Wenn Sie keinen Account Manager haben, die Aktivierung nach dem Kauf verzögern oder das Produkt in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos testen möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Plugin **„Playbooks for Field Service Management“ [com.sn_fsm_playbook]** zu aktivieren:

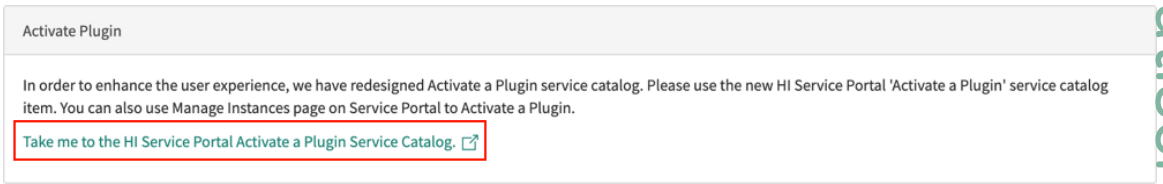
Prozedur

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

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



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



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

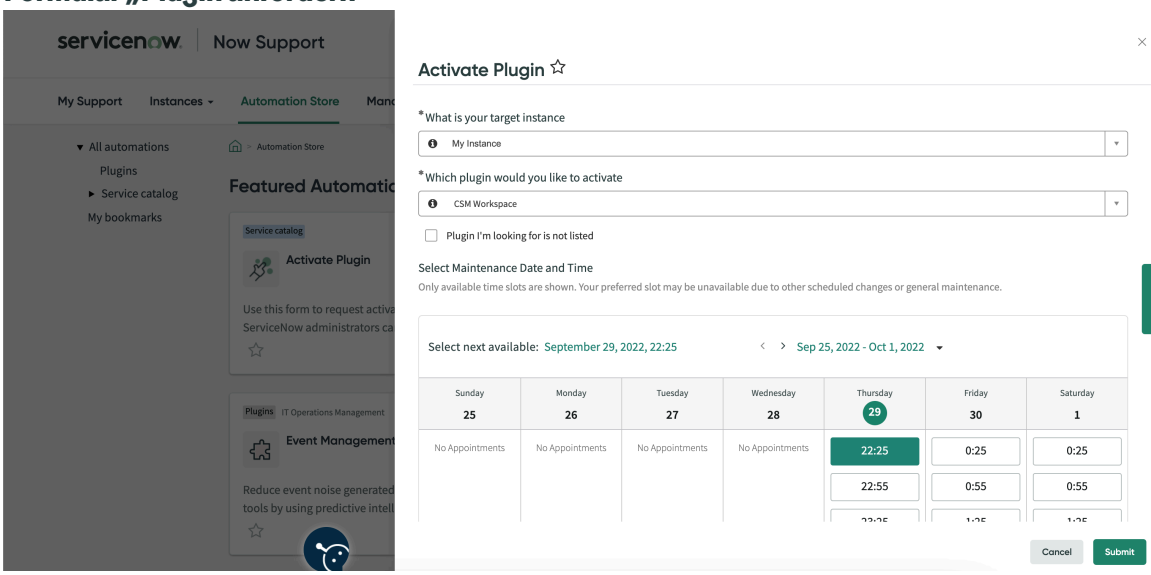
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

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

Formular „Plugin anfordern“



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

Ergebnisse

Wenn Sie das Plugin **„Playbooks for Field Service Management“ [com.sn_fsm_playbook] aktivieren,** können Sie Playbooks für die folgenden Tabellen und ihre Erweiterungen erstellen:

- Arbeitsaufgabenfluss [sf_work_task]
- Arbeitsauftragsablauf [sf_work_order]
- Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Task]
- Arbeitsauftrag [wm_order]
- Arbeitsauftragsmodell [cmdb_workorder_product_model]
- Arbeitsaufgabenmodell [cmdb_worktask_product_model]
- Arbeitstyp [wm_work_type]
- Persönlicher Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter [agent_events]

Automatische Übersetzung

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

- Terminbuchung [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]
- Fragebogen [wm_questionnaire]
- Service-Auftragsaufgabe [sm_task]
- Abhängigkeit Serviceauftrag-Aufgabenvorlage [sm_m2m_task_template_dependency]
- Asset-Nutzung [sm_asset_usage]
- Teileanforderung [sm_part_requirement]
- Service Management Nebenkosten [sm_incidentals]

Außendienst-Management Kunden-Experience konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anwendung Außendienst-Management Customer Experience, um das Senden von Benachrichtigungen an Ihre Kunden per E-Mail und SMS zu ermöglichen.

Aktivieren Sie Außendienst-Management Customer Experience

Aktivieren Sie das Plugin „ Außendienst-Management Customer Experience“ (com.snc.fsm_customer_experience), um die Funktion „Customer Experience“ mit Außendienst-Managementzu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „ Außendienst-Management – Customer Experience“ (com.snc.fsm_customer_experience) enthält Demodaten und aktiviert diese zugehörigen Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für die Kunden-Experience von Außendienst-Management .

Plugin	Beschreibung
Kundenservice mit Außendienst-Management. [com.snc.csm_fsm_integration].	Bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Customer Service Management und Field Service Management.
Notify : Twilio Direkter Treiber [com.snc.notify.twilio_direct].	Stellt APIs und Workflow-Aktivitäten für Anwendungen bereit, um verschiedene Benachrichtigungsfunktionen wie SMS zu verarbeiten.

Außendienst-Management Die Kunden-Experience erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Außendienst-Management Customer Experience installieren.

Benachrichtigen

Bietet Unterstützung für die Aktivierung und Konfiguration von SMS- und E-Mail-Benachrichtigungen für Kunden. Weitere Informationen zur Aktivierung von Notify finden Sie unter Notify .

Die folgenden Elemente werden mit Außendienst-Management Customer Experience installiert:

- Tabellen
- Eigenschaften
- Business-Regeln

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

Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten der Kunden-Experience.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin com.snc.fsm_customer_experience.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Anforderungsaufgabenmanagement

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

Administratoren können mehrere Aufgaben für eine einzige Anforderung erstellen.

Durch die Aufteilung einer Anforderung in separate Aufgaben können QualifiziererFolgendes tun:

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

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

Zugehörige Informationen

Standort einer Anforderung ändern

Request approvals

Collaborate on a request

Close a request

Aufgabenfenster

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

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

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

Weitere Informationen zum Erstellen von Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgabe erstellen.

Weitere Informationen zu Start- und Enddatum für Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter Start- und Enddatum der Arbeitsauftragsaufgabe.

Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage für allgemeine Aufgabenanforderungen

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

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

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

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

Prozedur

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

Formular „Arbeitsauftragsvorlage“

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für die Arbeitsauftragsvorlage.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Vorlage.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Vorlage.
Prüflistenvorlage	Eine Prüflistenvorlage, die aus dem Arbeitsauftragsanforderungsformular gespeichert wurde.

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

Formular „Aufgabenvorlage für Arbeitsauftrag“

Feld	Beschreibung
Aufgabentyp	Der Typ der Aufgabe, die angefordert wird.
Name	Beschreibender Name der Aufgabe.

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

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabe.
Teile und Quantität	Welche Teile und wie viele sind erforderlich, um die Aufgabe abzuschließen?
Versandgruppe	Die Einsatzgruppe, der die Aufgabe zugewiesen werden soll.
Abhängig von	Gibt an, ob die Aufgabe von einer anderen Aufgabe abhängt. Wenn Sie beispielsweise über zwei Aufgaben verfügen, können Sie Aufgabe 2 davon abhängig machen, dass Aufgabe 1 abgeschlossen wird, bevor Aufgabe 2 begonnen werden kann.
Prüflistenvorlage	Eine Prüflistenvorlage, die aus dem Anforderungsformular des Arbeitsauftrags gespeichert wurde.
Arbeitstyp	Die Art der Arbeit, die während der Aufgabe ausgeführt wird.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Anforderungsaufgaben klonen

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, ITIL, creator oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Klonen werden die folgenden Informationen von der Quellaufgabe kopiert:

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

Prozedur

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

Bestands- und Asset Management einrichten

„Inventory and Asset Management“ in Außendienst-Management bezieht sich auf den Prozess der effizienten Organisation, Nachverfolgung und Kontrolle von Ressourcen wie Geräte, Teile, Lager und andere Assets, die im Außendienst verwendet werden.

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

Assets und Modellkategorien werden mit Enterprise Asset Managementerstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Create enterprise assets .

Zugehörige Informationen

Bestandsverwaltung in Außendienst-Management

Bestand in verwalten Außendienst-Management

Konfigurieren von Lagern

Konfigurieren Sie Lager, um physische oder virtuelle Bereiche zum Lagern und Verwalten von Bestandsartikeln wie Assets oder Teile strategisch anzuordnen und zu organisieren.

Lager werden verwendet, um die für Außendienstaktivitäten erforderlichen Bestandsartikel zu speichern und zu verwalten, z. B. erforderliche Teile, Assets, Geräte und Zubehör. Jedem Benutzer, unabhängig von seiner Rolle als Service Desk-Mitarbeiter oder Manager, wird zunächst standardmäßig ein persönliches Lager zugewiesen. Die Anwendung Enterprise Asset Management bietet verschiedene Arten von Lagern, um Benutzern die Suche nach Teilen aus nahegelegenen Einrichtungen außerhalb ihres persönlichen Lagers zu erleichtern. Dazu gehören Lagerräume, PUDO-Lager (Pick Up Drop Off), FSL-Lager und mehr. Der Systemadministrator kann diese verschiedenen Lagerräume erstellen und diese verschiedenen Lagern einzelnen Benutzern basierend auf ihren spezifischen Anforderungen zuweisen.

Erstellt ein Lager für Außendienst-Management Assets

Erstellen Sie ein Lager in der Anwendung Außendienst-Management, und weisen Sie ihm Assets zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Lager sind separate, eigenständige Einheiten in der Außendienst-Management-Anwendung. Wenn der Lagerbestand eines bestimmten Assets niedrig ist, können Lagerhaltungsregeln einen Asset-Manager benachrichtigen oder Bestand automatisch von einem Lager in ein anderes übertragen. Weitere Informationen zu Lagerhaltungsregeln finden Sie unter Create a new stock rule for enterprise assets .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inventory** > **Lager**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Anzeigename und Identifier des Lagers.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die das Lager hauptsächlich verwendet.
Manager	Verantwortlicher für das Lager. Empfängt Wiederbeschaffungs-Benachrichtigungen und Anforderungen der Lagerhaltungsregeln.
Standort	Physischer Standort des Lagers.

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

Feld	Beschreibung
Typ	Lagertyp Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Zentrales Lager ○ Außendienstmitarbeiter ○ FSL ○ Am Standort ○ PUDO ○ Lager
Betriebszeiten	Stunden, in denen das Lager in Betrieb ist.
Beschreibung	Beschreibung des Lagers.
Aus Verteilungskanälen ausschließen	Option, um das Lager aus allen Lagerverteilungskanälen auszuschließen, die Lager miteinander verknüpfen, um die Beschaffung und Übertragung von Assets effizienter zu machen.
Aus Servicestandorten ausschließen	Option, um das Lager von allen Servicestandorten auszuschließen, in denen Sie Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben abschließen.
Extern	Gibt an, ob dieses Lager intern verwaltet wird (Kontrollkästchen ist deaktiviert) oder extern von einer Drittpartei verwaltet wird (Kontrollkästchen ist aktiviert).

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Das neu erstellte Lager wird auf der Registerkarte **Alle Lager angezeigt**.

Ressourcenplanung konfigurieren

Erstellen Sie Ausrüstungskategorien und Instanzen, die beim Zuweisen von Crews oder Arbeitsauftragsaufgaben verwendet werden sollen.

Weisen Sie Crews oder Arbeitsauftragsaufgaben Ausrüstung zu, um sicherzustellen, dass die Crews angemessen ausgestattet sind. Fügen Sie Arbeitsauftragsaufgaben Ausrüstungsanforderungen hinzu, um zu bestätigen, dass die Ausrüstungsanforderungen erfüllt sind. Checken Sie in der Anwendung Now Mobile Agent ein, checken Sie sie aus oder melden Sie Geräteausfälle.

- Richten Sie Geräte mit einem Verfügbarkeitskalender ein.
- Richten Sie Arbeitsauftragsaufgaben mit Ausrüstungsanforderungen ein.
- Weisen Sie Geräten Kompetenzen zu.
- Weisen Sie geplanten Crews Ausrüstung zu.
- Erstellen Sie aufgabenbasierte Crews mit Ausrüstung.
- Verfolgen Sie das Auschecken und Einchecken von Geräten nach.

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

Aktivieren Sie die Ressourcenplanung

Sie können das Plugin „Ressourcenplanung“ (com.snc.fsm_resource_scheduling) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Außendienst Resource Scheduling erfordert das Plugin Außendienst Crew Operations (com.snc.crew_scheduling). Weitere Informationen zum Aktivieren von Außendienst Crew Operations finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Crew Operations. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Außendienst Resource Schedulinginstallieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „ Außendienst Resource Scheduling “ (com.snc.fsm_resource_scheduling).

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

3. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
4. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Erstellen Sie eine Ausrüstungskategorie

Erstellen Sie Ausrüstungskategorien, um Ausrüstungstypen zu organisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ausrüstungskategorien oder Ressourcenkategorien sind Ausrüstungstypen, die Crews zugewiesen werden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Ausrüstungsressourcen** > **Ausrüstungskategorien**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen in das Feld **Kategoriename** ein.
4. Geben Sie eine Beschreibung im Feld **Kurzbeschreibung** ein.
5. **Zeigen Sie Geräte im Dispatcher-Kalender an, indem Sie Nach Zeitplan**anzeigen 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.

6. Wählen Sie **Aktiv** aus, um diese Kategorie zu aktivieren.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Die Ausrüstungskategorie wird der Liste Ressourcenkategorien hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Ausrüstungsinstanz

Erstellen Sie eine Ausrüstungsinstanz

Erstellen Sie Ausrüstungsinstanzen mit eindeutigen Bezeichnern, die Crews oder Arbeitsauftragsaufgaben zugewiesen werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ausrüstungsinstanzen sind einzelne Ausrüstungsinstanzen mit eindeutigen Bezeichnern. Instanzen sind in Ausrüstungskategorien organisiert, die Crews oder Arbeitsauftragsaufgaben zugewiesen werden können.

Hinweis:

Eine Ausrüstungsinstanz kann jeweils nur einer Crew zugewiesen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Ausrüstungsressourcen** > **Ausrüstungsinstanzen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Ressourcenkategorie“

Felder	Beschreibung
Identifier	Eindeutiger Identifier für die Instanz.
Kategorie	Name der Ausrüstungskategorie.
Arbeitsplan	Zeitplan, wann eine Instanz verfügbar ist.
Asset	Für die Instanz relevantes Asset.
Standort	Heimbüro oder Basisstandort der Instanz.
Status	Aktueller Status der Instanz. Verfügbare Werte: ○ Verfügbar ○ In Gebrauch ○ Nicht verfügbar
Aktiv	Option, um die Instanz zu aktivieren und im Einsatzplaner-Kalender anzuzeigen.
Beschreibung	Beschreibung der Ausrüstungsinstanz.

4. Wählen Sie **Absenden**.

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

Ergebnisse
Ausrüstungsinstanz wird erstellt. Wenn aktiv und verfügbar, können Sie die Instanz Crews oder Arbeitsauftragsaufgaben zuweisen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Ausrüstungskategorie

Zuweisen von Geräten zu einer Arbeitsauftragsaufgabe

Weisen Sie einer geplanten Crew Ausrüstung zu

Aktualisieren Sie den Ausrüstungsstatus mit Mobile Agent

Fügen Sie einer Ausrüstungsinstanz Kompetenzen hinzu

Fügen Sie den Geräten Kompetenzen hinzu, um sicherzustellen, dass die Geräte nur qualifiziertem, zertifiziertem oder geschultem Personal zugewiesen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Ausrüstungsressourcen** > **Ausrüstungsinstanzen**.
2. Öffnen Sie eine Ausrüstungsinstanz.
3. Öffnen Sie die zugehörige Liste **Ressourcenkompetenzen**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Ressourcenkompetenzen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Kompetenz.
Beschreibung	Beschreibung der Kompetenz.
Ebenentyp	Die Art der erforderlichen Kompetenz.
Aktiv	Aktiviert oder deaktiviert die Kompetenzanforderung.

6. Wählen Sie **Absenden.**

Ergebnisse
Die Kompetenz wird der Ausrüstungsinstanz hinzugefügt.

Einrichten des konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereichs

Das Einrichten des konfigurierbaren Arbeitsbereichs für CSM/FSM umfasst die Konfiguration von Dispatcher-Arbeitsbereich und der Außendienst Gebietsplanungskonsole.

Konfigurieren Sie den Dispatcher-Arbeitsbereich, um die Aufgabenverwaltung und die Zuweisung von Service Desk-Mitarbeitern zu optimieren. Verwenden Sie die Außendienst-Gebietsplanung, um geeignete Gebiete für Arbeitsauftragsaufgaben zu identifizieren und eine optimale Aufgabenzuteilung sicherzustellen. Konfigurieren Sie CSM Agent Workspace, und richten Sie Rollen für die Aufgabenausführung ein.

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

Weitere Informationen zum Einrichten der Gebietsplanung finden Sie unter Gebietsplanung für Außendienst konfigurieren.

Dispatcher-Arbeitsbereich konfigurieren

Konfigurieren Sie Dispatcher-Arbeitsbereich, um die Aufgabenverwaltung und die Zuweisung von Service Desk-Mitarbeitern zu optimieren.

Dispatcher-Arbeitsbereich-Konfiguration

Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um zu sehen, wie Administratoren die Filter, Sortieroptionen und Ad-hoc-Filter konfigurieren, um Einsatzplanern die Arbeit in Dispatcher-Arbeitsbereichzu erleichtern.

Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs

Zugehörige Informationen

Arbeiten im Dispatcher-Arbeitsbereich

Dispatcher-Arbeitsbereich aktivieren

Sie können das Plugin Dispatcher-Arbeitsbereich (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Aktivierung des Plugins Außendienst-Management Dispatcher-Arbeitsbereich [com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace] werden die folgenden Plugins aktiviert.

Plugins für Dispatcher-Arbeitsbereich

Plugin	Beschreibung
Außendienst-Management – Konfigurierbarer Arbeitsbereich [com.snc.uib.fsm_agent_workspace].	Stellt die Komponenten, Listen und Formulare zur Unterstützung von Außendienst-Management im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich bereit.
sn-fsm-components [com.sn_fsm_components].	Stellt das Repository bereit, in dem Außendienst-Management benutzerdefinierte Komponenten gespeichert werden sollen, die im UI Builder verwendet werden sollen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „ **Field Service Management Configurable Dispatcher Workspace** “ (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace).

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

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

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Definieren Sie Farben für Arbeitsauftragsstatus

Definieren Sie Farben für Arbeitsauftragsstatus, damit Sie den Aufgabenstatus in Dispatcher-Arbeitsbereichvisuell erkennen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig wird jeder Status einer Arbeitsauftragsaufgabe durch eine bestimmte Farbe dargestellt. Sie können die Farben für vorhandene Aufgabenstatus von Arbeitsaufträgen ändern oder eine Farbe für einen neuen Status definieren. Die zugewiesenen Arbeitsauftragsstatusfarben werden in der Aufgabenkarte und im Kalender von Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt .

Sie können Ereignisse in der ausgewählten Standardfarbe im Kalender Dispatcher-Arbeitsbereich anzeigen, indem Sie die Eigenschaft *sn_fsm_disp_wrkspc_agent_shift_schdlg_event_color*] konfigurieren. In der Anwendung Personaloptimierung für den Außendienst können verschiedene Ereignisse erstellt werden, z. B. Pausen von Service Desk-Mitarbeitern, Auszeiten usw. Weitere Informationen zur Eigenschaft finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst-Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Aufgabenstatusfarben**.
2. Wählen Sie entweder einen vorhandenen Aufgabenstatus aus, oder erstellen Sie einen neuen.
   - Um den Aufgabenstatus auszuwählen, dessen Farben Sie ändern möchten, klicken Sie auf den Namen des Aufgabenstatus.
   - Um einen neuen Aufgabenstatus zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Konfiguration der Statusfarbe

Feld	Beschreibung
Name	Name des Aufgabenstatus des Arbeitsauftrags.
Primärer Feldwert	Status der Arbeitsauftragsaufgabe.
Sekundärer Feldwert	Substatus der Arbeitsauftragsaufgabe.
Farbe	Hexadezimal-Farbcode.
Aktiv	Option zum Anzeigen der Änderungen in Dispatcher-Arbeitsbereich.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Ergebnisse
Der Farbcode wird auf den Aufgabenstatus angewendet. Die Farbe wird in der Aufgabenkarte und im Kalender von Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt.

Konfigurieren Sie die Felder so, dass sie auf Aufgabenkarten im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden

Fügen Sie Felder zu Aufgabenkarten oder dem kontextbezogenen Seitenbereich hinzu, damit Einsatzplanern mehr Informationen zur Verfügung stehen, damit sie schneller Entscheidungen treffen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aufgabenkarten bieten eine kurze Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe in Dispatcher-Arbeitsbereich. Standardmäßig umfassen diese Details die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe, die Kurzbeschreibung, den geplanten Start, die Zuweisungsgruppe, den Standort und den SLA-Wert.

Hinweis:
Wenn Sie dem kontextbezogenen Seitenbereich ein Feld hinzufügen, das Datums- oder Uhrzeitinformationen enthält, wird es im Abschnitt „Geplante/Tatsächliche Zeiten“ im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Aufgabeninfromationsfelder**.
2. Wählen Sie Folgendes aus:
   - Um ein neues Feld hinzuzufügen, wählen Sie **Neu.**
   - Um ein vorhandenes Feld zu bearbeiten, wählen Sie das Feld aus, das Sie bearbeiten möchten.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Element des Anwendungsfeldsatzes“.

Feld	Beschreibung
Feldname	Feld, das auf der Karte oder im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden soll.
Name	Name für das Feld.
Immer anzeigen	Option, um zu bestimmen, ob das Feld auf der Aufgabenkarte oder im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird und vom Einsatzplaner in Dispatcher-Arbeitsbereichnicht entfernt werden kann.
Standard: Feld anzeigen	Option, um zu bestimmen, ob das Feld standardmäßig in der Aufgabenkarte oder im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird. Der Einsatzplaner kann dieses Feld nicht in Dispatcher-Arbeitsbereichentfernen.

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

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Die Reihenfolgennummer für das Feld. Felder mit niedrigeren Nummern werden in der Reihenfolge höher angezeigt.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Bestimmen Sie die Aufgaben, die im Aufgabenbereich angezeigt werden sollen

Definieren Sie Standardfilter, um zu bestimmen, welche Aufgaben im Aufgabenbereich in Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig können Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf ihren Status filtern, z. B. „Ausstehende Lieferung“, „Zugewiesene Aufgaben“, „P1-Aufgaben“, „In Bearbeitung“, „Wartung“ und „Bevorstehende Aufgaben“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Aufgabenbereichfilter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:
Die Felder **Kategorie** und **Modul** sind schreibgeschützt.

Formular „Anwendungsfilterkonfiguration“

Name	Beschreibung
Titel	Filtertitel
Tabelle	Tabelle, die die Felder enthält, die zum Filtern der Liste der Arbeitsauftragsaufgaben verwendet werden. Die Standardtabelle ist `wm_task`.
Abfrage filtern	Abfrage zum Eingrenzen der Felder, die im Aufgabenbereich angezeigt werden.
Reihenfolge	Anzeigereihenfolge der Filter in Dispatcher-Arbeitsbereich. Filter mit niedrigeren Reihenfolgennummern werden in der Reihenfolge weiter oben angezeigt.
Benutzer	Name des Benutzers, für den der Filter gilt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Filters in Dispatcher-Arbeitsbereich.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Filter für Einsatzplaner

Erstellen Sie Filter für Einsatzplaner, um Arbeitsauftragsaufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereichzu filtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig können Einsatzplaner Aufgaben basierend auf den Aufgabenstatus von Arbeitsaufträgen filtern. Sie können auch eigene Filter für die Aufgaben erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Dispatcherfilter für den Aufgabenbereich**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Anwendungsfilterkonfiguration“

Name	Beschreibung
Titel	Filtertitel
Tabelle	Tabelle, die die Felder enthält, die zum Filtern der Liste der Arbeitsauftragsaufgaben verwendet werden. Dieses Feld wird automatisch auf die Tabelle „wm_task“ festgelegt.
Abfrage filtern	Abfrage zum Eingrenzen der Felder, die im Aufgabenbereich angezeigt werden.
Reihenfolge	Die Anzeigereihenfolge der Filter in Dispatcher-Arbeitsbereich. Filter mit einer niedrigeren Ordnungszahl werden in der Reihenfolge weiter oben angezeigt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Filters in Dispatcher-Arbeitsbereich.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Sortieroptionen für den Aufgabenbereich

Konfigurieren Sie Optionen für Einsatzplaner, um Arbeitsaufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereichzu sortieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig können Einsatzplaner Aufgaben nur basierend auf den folgenden Optionen sortieren:

- Geplantes Startdatum – frühestens
- Geplantes Startdatum – spätestens
- Priorität – höchste
- Fensterende – frühestmöglich
- Fensterende – spätestens
- Fensterstart – frühestmöglich
- Fensterstart – spätestens

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Aufgabenbereichssortierung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Sortieroptionskonfiguration“.

Name	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Sortieroption.
Anzeigename	Bezeichnungen für die Felder, die als Sortieroption in Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt werden.
Tabelle	Tabelle mit den Feldern, die zum Sortieren der Liste der Arbeitsauftragsaufgaben verwendet werden. Dieses Feld wird automatisch auf die Tabelle „wm_task“ festgelegt.
Feld	Feld zum Sortieren der Liste der Aufgaben.
Aktiv	Option zum Anzeigen des Felds zum Sortieren von Aufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich.
Sortierreihenfolge	Sortierreihenfolge für die Sortierfeldbezeichnungen. Der Standardwert ist aufsteigend. Um eine absteigende Reihenfolge zu verwenden, wählen Sie **za**aus.
Reihenfolge	Die Anzeigereihenfolge der Sortieroptionen in Dispatcher-Arbeitsbereich. Sortieroptionen mit einer niedrigeren Reihenfolgennummer werden in der Reihenfolge oben angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Sortieroptionen für die Liste der Service Desk-Mitarbeiter

Konfigurieren Sie die Optionen, die Einsatzplanern zum Sortieren von Service Desk-Mitarbeitern in Dispatcher-Arbeitsbereichzur Verfügung stehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig können Einsatzplaner empfohlene Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Entfernung zur Arbeitsauftragsaufgabe, den Kompetenzen oder Teilen anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Agent-Sortierung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:
Die Felder **Kategorie** und **Anwendung** sind schreibgeschützt.

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

Sortierkriterien für Service Desk-Mitarbeiter-Empfehlungen

Name	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Sortieroption.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Sortieroption in Dispatcher-Arbeitsbereich.
Anzeigename	Bezeichnungen für die Felder, die als Sortieroption in Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt werden.
Rangfolge- methode	○ **Mehr ist besser**: Beim Festlegen der Rangfolge ist ein höherer Wert besser. Zum Beispiel ist mehr Verfügbarkeit besser, wenn die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge bestimmt wird. ○ **Weniger ist besser**: Beim Festlegen der Rangfolge ist ein niedrigerer Wert besser. Zum Beispiel sind weniger Fälle beim Ermitteln der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge besser.
Reihenfolge	Anzeigereihenfolge der Sortieroption in Dispatcher-Arbeitsbereich.
Kriterium	Kriterien zum Bestimmen der in der Liste angezeigten Service Desk-Mitarbeiter.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Darstellung der Einsatzplanungskarte

Konfigurieren Sie Karteneinstellungen, um den Stil und die Darstellung der Einsatzplanungskarte in Dispatcher-Arbeitsbereichzu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Karteneinstellungen**.
2. Legen Sie die Systemeigenschaften fest, die die Kartendarstellung steuern.

Einstellungen Dispatcher-Zuordnungsmarkierungen für den Arbeitsbereich

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.disp_wrkspc_max_map_zoom_level	Maximale Stufe zum Verkleinern der Karte. Jede Kartenmarkierung vergrößert die Karte, während die Kartenmarkierung stationär bleibt, und beschränkt die Kartenansicht auf die angegebene maximale Zoomstufe. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: 12. Gültige Werte liegen zwischen 1 und 20
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.disp_wrkspc_map_type	Kartentyp, der zum Anzeigen von Standorten verwendet werden soll.

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	◦ Typ: Liste ◦ Standardwert: Roadmap **Hinweis:** Roadmap bietet eine standardmäßige Roadmap-Ansicht. Wählen Sie „ **Satellit** “ für eine Google Earth-Satellitenansicht, **„Hybrid“** für eine Mischung aus Standard- und Satellitansichten oder **„Gelände“** für eine topografische Karte, die auf Geländeinformationen basiert.
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_wrkspc_map_style	JSON-Code-Fragment, unterstützt von der Google Map-API zum Anpassen von Elementen der Google Map. Ermöglicht das Formatieren von Features von Karten, z. B. Straßen, Gewässer und Tag- oder Nachtmodus. ◦ Typ: Zeichenfolge ◦ Standardwert: Null
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_wrkspc_street_view_enabled	Ermöglicht den Street View Service, 360-Grad-Panoramen von festgelegten Straßen im gesamten Abdeckungsbereich anzuzeigen. Sie können zoomen und schwenken. Verwenden Sie Street View auf der Karte oder Panorama-Ansichten direkt in der Karte. ◦ Typ: Boolesch ◦ Standardwert: True
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_wrkspc_route_enabled	Aktiviert die Anzeige von Routen von Service Desk-Mitarbeitern von Aufgabe zu Aufgabe auf der Einsatzplanungskarte. Die Wegbeschreibung des Service Desk-Mitarbeiters wird ebenfalls angezeigt. ◦ Typ: Boolesch ◦ Standardwert: True
sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route	Ermöglicht Einsatzplanern, die Routen von Service Desk-Mitarbeitern über die Einsatzplanungskarte zu optimieren. ◦ Typ: Boolesch ◦ Standardwert: True
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace_cluster_zoom_level	Steuert, wie viel Zoom erforderlich ist, damit Symbole zusammen gruppiert werden. Je niedriger der Wert, desto mehr Benutzer müssen vor den Markierungen herauszoomen, um mit dem Clustering zu beginnen. ◦ Typ: Zeichenfolge ◦ Standardwert: 15. Gültige Werte liegen zwischen 1 und 20
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace_cluster_label	Legen Sie fest, ob geclusterte Stecknadeln die Anzahl der Markierungen (Markerwert) oder die Anzahl der Elemente in einer Region (Elementwert) anzeigen. Markierungen gruppieren Aufgaben, Service Desk-Mitarbeiter und Crews in einer Region in einer Stecknadel. Elemente zeigen Aufgaben, Service Desk-Mitarbeiter und Crews in einer Region als einzelne Stecknadeln 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.

Eigenschaft	Beschreibung
	○ Typ: Liste ○ Standardwert: Marker.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Die Darstellung der Einsatzplanungskarte in Dispatcher-Arbeitsbereich und im Dispatcher-Dashboard spiegelt die Konfigurationseinstellungen wider.

Stecknadeln in zuordnen Dispatcher-Arbeitsbereich

Eindeutige Kartenstecknadeln in der Einsatzplanungskarte markieren den Standort von Aufgaben und Service Desk-Mitarbeitern.

Benutzer mit den Rollen wm_dispatcher, wm_admin und wm_initiator_qualifier_dispatcher können Aufgaben und Routenführung von der Karte aus verwalten, die Ansicht filtern und auf einen Blick bestimmen, welche Außendienstmitarbeiter pünktlich sind oder Verspätung haben.

Die Einsatzplanungskarte zeigt das geografische Gebiet, in dem sich die Service Desk-Mitarbeiter aus einer beliebigen Zuweisungsgruppe befinden, die Teil Ihrer Einsatzplanungsgruppe ist.

Eine Liste der Karten-Stecknadeln und eine Beschreibung ihrer Bedeutung finden Sie unter Vorhandene Kartenstecknadeln in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Informationen zum Ändern der Darstellung einer Kartennadel finden Sie unter Ändern Sie die zugewiesenen Grafiken der Karten-Stecknadeln auf der Einsatzplanungskarte.

Ändern Sie die zugewiesenen Grafiken der Karten-Stecknadeln auf der Einsatzplanungskarte

Passen Sie Karten-Stecknadeln an, damit Ihre Einsatzplanungskarte eindeutige Grafiken anzeigt, die für die Dispatcherarbeit relevant sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die mit Service Desk-Mitarbeitern verbundenen Zuordnungs-Stecknadeln und Aufgabenstatus ändern. Sie können Stecknadeln, die die Aufgabenpriorität angeben, nicht ändern.

Neue Symbol-Stecknadelgrafiken sollten eine Größe von 54 x 54 Pixel im PNG- oder SVG-Format haben.

Eine Liste der Karten-Stecknadeln, die auf der Einsatzplanungskarte angezeigt werden, finden Sie unter Vorhandene Kartenstecknadeln in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Suchen Sie im Filternavigator nach `Images`, und wählen Sie **System-UI** > **Images**.
2. Geben Sie im Suchfeld **Name**`*sn_fsm_disp_wrkspc ein`.
3. Wählen Sie den Namen der Stecknadel aus, die Sie aktualisieren möchten.
   Wenn Sie die vorhandene Grafik später verwenden möchten und sie noch nicht auf Ihrem System gespeichert ist, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Grafik, und speichern Sie sie.

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

4. Wählen Sie **hier** aus, wenn eine Meldung zum Bearbeiten der globalen Anwendung angezeigt wird.
5. Wählen Sie im Feld **Image** die Option **[Aktualisieren]**aus.
6. Wählen **Sie Datei auswählen**, und suchen Sie die gewünschte Grafik.
7. Wählen Sie **Öffnen**.

Ergebnisse
Die neue Grafik ersetzt die vorherige Karten-Stecknadelgrafik.

Konfigurieren Sie die Einstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich

Automatisieren Sie Prozesse, und stellen Sie Einsatzplanern mehr Informationen zur Verfügung, damit sie ihre Arbeit effektiver erledigen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Arbeitsbereicheinstellungen**.
2. Wählen Sie die Arbeitsplatzeinstellungen aus.

Dispatcher-Arbeitsbereich-Einstellungen

Eigenschaft	Beschreibung
Aktivieren Sie Automatische Aktualisierung	Aktualisiert den Kalender des Service Desk-Mitarbeiters automatisch, wenn ein Ereignis wie eine Besprechung, Schulung, Urlaubsanforderung, persönliches oder ein Ad-hoc-Arbeitsereignis in Dispatcher-Arbeitsbereicherstellt wird. Wenn Sie die Funktion hier aktivieren, haben Einsatzplaner die Möglichkeit, diese Einstellung für Dispatcher-Arbeitsbereichzu aktivieren oder zu deaktivieren. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft *`Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability`* aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.
Einstellung für Gruppenmetriken aktivieren	Aktiviert die Option für Einsatzplaner, um Metriken für Zuweisungsgruppen in Dispatcher-Arbeitsbereichzu aktivieren. Zuweisungsgruppenmetriken werden im Zeitplan von Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt .
Metrikeinstellungen für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren	Aktiviert die Option für Einsatzplaner, Metriken für Service Desk-Mitarbeiter in Dispatcher-Arbeitsbereichzu aktivieren. Agent-Metriken werden im kontextbezogenen Seitenbereich von Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt .
Modales Element für Aufgabenzuweisung aktivieren	Aktiviert das Popup des Dialogfelds „Aufgabenzuweisung“. Wenn diese Option aktiviert ist und eine Aufgabe aus dem Aufgabenbereich in den Zeitplan gezogen wird, wird vor der Zuweisung ein modales Fenster für die Aufgabenzuweisung mit den Details der Aufgabe eingeblendet. Dies ist nützlich, um dem Zuweisungsprozess einen Bestätigungsschritt 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.

Eigenschaft	Beschreibung
Zeitplan basierend auf Reisestartzeit	Ermöglicht, dass Aufgaben, die über den Aufgabenbereich zugewiesen werden, basierend auf der Reisezeit eines Service Desk-Mitarbeiters gestartet werden. Wenn Sie die Funktion hier aktivieren, haben Einsatzplaner die Möglichkeit, diese Einstellung für Dispatcher-Arbeitsbereichzu aktivieren oder zu deaktivieren.
Navigation zum Aufgabenzuweisungsfenster aktivieren	Aktiviert die Option **Zu Zuweisungsfenster** wechseln im Aufgabenbereich. Die Option bringt den Kalender an den Fensterstart der ausgewählten Aufgabe. **Hinweis:** Wählen Sie im Aufgabenbereich eine andere Aufgabe aus, um das Zuweisungsfenster zu schließen.
Symbolanzeige für Kalendereereignis aktivieren	Aktiviert die Anzeige von Symbolen für Kalendereereignisse im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereich.
Aktivieren Sie die Einzelauswahl nur in der Dropdownliste für Gruppen/ Gebiete im Dispatcher-Arbeitsbereich	Ermöglicht das Laden nur einer Zuweisungsgruppe, Einsatzplanungsgruppe oder eines Gebiets, wenn sie im Aufgabenbereich ausgewählt werden. **Hinweis:** Wenn Sie diese Einstellung aktivieren, müssen Sie Löschen Sie die Ressourcenfilter Dispatcher-Arbeitsbereich ..
Aktivieren Sie das Popover beim Daraufzeigen von Events im Dispatcher-Arbeitsbereich.	Ermöglicht die Anzeige weiterer Details, wenn Sie den Mauszeiger über eine Arbeitsauftragsaufgabe oder ein persönliches Event im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereichbewegen.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern Sie die Grafik für Kalendereereignissymbole

Passen Sie die Symbole an, die in Kalendereereignissen angezeigt werden, um ihren Zweck zu verdeutlichen oder dem Erscheinungsbild Ihrer Organisation anzupassen. Sie können vorhandene Symbole aus einer anderen Anwendung ersetzen, damit Ihre Schnittstellen übereinstimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Stellen Sie sicher, dass **Symbolanzeige für Kalendereereignis** aktivieren aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Einstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Liste der Symbole, die in Kalendereereignissen angezeigt werden, finden Sie unter Symbole für Kalendereereignisse in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Warnung:
Sie müssen den JSON-Code verstehen, um dieses Verfahren auszuführen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Ikonografie für Kalenderereignistext**.
2. Notieren Sie im Feld **Wert** den Dateinamen des zu ändernden Symbols.
   Die Symbolpositionen und standardmäßigen Generierungsfeldtypen sind:
   - topIcon: Das Symbol oben links gibt den Arbeitstyp an
   - BottomFirstIcon: Das erste Symbol rechts unten gibt an, ob eine Aufgabe eine Crew-Aufgabe ist
   - BottomSecondIcon: Das zweite Symbol rechts unten gibt an, ob eine Aufgabe gesperrt ist

   Informationen zum Ändern der Felder, die bestimmen, ob das Symbol angezeigt wird, finden Sie unter Ändern Sie die Felder, in denen Symbole für Kalenderereignisse angezeigt werden.
3. Wählen Sie **Alle** Suchen nach **Images** und dann **Images** unter **System-UI**aus.
4. Suchen Sie nach dem Dateinamen des anzupassenden Symbols.
5. Öffnen Sie den Image-Datensatz.
6. Wählen Sie **hier** aus, wenn eine Meldung zum Bearbeiten der globalen Anwendung angezeigt wird.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. Wählen **Sie Datei auswählen**.
9. Öffnen Sie die neue Bilddatei.
   Stellen Sie sicher, dass der Name der Datei, die Sie hinzufügen, mit der Datei übereinstimmt, die Sie ersetzen.
10. Wählen Sie **OK**.

Ergebnisse

Das Symbol wird aktualisiert und in Kalenderereignissen in Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt.

Ändern Sie die Felder, in denen Symbole für Kalenderereignisse angezeigt werden

Ändern Sie die Felder, die bestimmen, ob Symbole in Kalenderereignissen angezeigt werden, in etwas, das Sie nützlicher finden, z. B. eine Prioritätsangabe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Symbol oben links zeigt den Arbeitstyp an. Das erste Symbol rechts unten zeigt an, ob die Aufgabe eine Crew-Aufgabe ist, und das zweite Symbol rechts unten zeigt an, ob die Aufgabe gesperrt ist. Unter Symbole für Kalenderereignisse in Dispatcher-Arbeitsbereich finden Sie eine vollständige Liste der Symbole für Kalenderereignisse.

Informationen zum Ändern der Symbolgrafik für Kalenderereignisse finden Sie unter Ändern Sie die Grafik für Kalenderereignissymbole.

⚠ Warnung:
Sie müssen mit dem JSON-Codeformat vertraut sein, um dieses Verfahren durchführen zu können.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Ikonografie für Kalenderereignistext**.
2. Wählen Sie **hier** aus, wenn eine Meldung zum Bearbeiten der globalen Anwendung angezeigt wird.
3. Suchen und bearbeiten Sie im Feld **Wert** den Typ oder Feldwert für das Kalenderereignissymbol, das Sie ändern möchten.
   Die Symbolpositionen und Standardfeldwerte sind:
   - topIcon: Das Symbol oben links gibt den Arbeitstyp an (work_type).
   - BottomFirstIcon: Das erste Symbol rechts unten gibt an, ob eine Aufgabe eine Crew-Aufgabe (Crew) ist.
   - BottomSecondIcon: Das zweite Symbol rechts unten gibt an, ob eine Aufgabe gesperrt ist (Sperre).

   Informationen zum Ändern der Symbolgrafik finden Sie unter Ändern Sie die Grafik für Kalenderereignissymbole.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die ausgewählten Feldwerte lösen jetzt die Symbole aus, die in Kalenderereignissen angezeigt werden.

Löschen Sie die Ressourcenfilter Dispatcher-Arbeitsbereich .

Wenn Sie die Einzelauswahl nur in der Dropdown-Liste für Gruppen oder Gebiete in Dispatcher-Arbeitsbereichaktivieren, müssen Sie die Ressourcenfilter Dispatcher-Arbeitsbereich löschen, um Probleme beim Laden von Dispatcher-Arbeitsbereichzu vermeiden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zum Aktivieren der Einzelauswahl nur in der Dropdown-Liste für Gruppen/Gebiete im Dispatcher-Arbeitsbereichfinden Sie unter Konfigurieren Sie die Einstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Benutzereinstellungen**.
2. Suchen Sie nach „dispatcher_workspace_resource_filters“.
3. Aktivieren Sie die Checkbox neben „dispatcher_workspace_resource_filters“.
4. Wählen Sie die Dropdown-Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** aus.
5. Wählen Sie **Löschen**.

Konfigurieren der Kommunikation über Dispatcher-Arbeitsbereich

Durch das Senden von Nachrichten an Service Desk-Mitarbeiter aus Dispatcher-Arbeitsbereich können Sie schneller zusammenarbeiten und effektiver kommunizieren.

Nutzen Sie die Anwendung Microsoft Teams über die Konfiguration Sidebar, um Nachrichten an Service Desk-Mitarbeiter von Dispatcher-Arbeitsbereichzu senden. Diese Methode bedeutet auch, dass die Kommunikation dokumentiert wird und nachverfolgt werden kann.

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

Über Sidebar

Messaging von Sidebar in Dispatcher-Arbeitsbereich ist eine Fähigkeit von Now Platform®. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Sidebar für Messaging finden Sie unter Configuring Sidebar.

Weitere Informationen zur Funktionsweise von Sidebar finden Sie unter: Exploring Sidebar.

Weitere Informationen zur Verwendung von Sidebar für die Kommunikation finden Sie unter Using Sidebar.

Dynamische Zeitplanung im Dispatcher-Arbeitsbereich einrichten

Mit der dynamischen Zeitplanung können Sie als Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgaben effizient zuweisen, die Zuweisung aufheben oder sie neu zuweisen.

Die Integration von Dispatcher-Arbeitsbereich mit der dynamischen Zeitplanung ermöglicht es Ihnen, automatisch einen Service Desk-Mitarbeiter auszuwählen und Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen. Wenn Sie versuchen, die neue Aufgabe zuzuweisen, hebt die dynamische Zeitplanung die Zuweisung der vorhandenen Aufgaben auf oder weist die neue Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zu.

Hinweis:
Die Zuweisung von Aufgaben, die bereits auf „In Arbeit“ gesetzt sind, kann nicht aufgehoben werden. Nur Aufgaben, die geplant, aber nicht gestartet wurden, können neu zugewiesen werden bzw. die Zuweisung aufgehoben werden.

Aufgabenprioritäten

Wenn Sie eine Aufgabe mit höherer Priorität zuweisen, während eine Aufgabe mit niedrigerer Priorität bereits zugewiesen wurde, wird bei der dynamischen Planung die Aufgabe mit höherer Priorität zugewiesen, und es wird versucht, die Aufgabe mit niedrigerer Priorität neu zuzuweisen. Wenn Sie eine Aufgabe mit niedrigerer Priorität auf eine Aufgabe mit höherer Priorität ziehen, wird eine Warnmeldung angezeigt, und Sie müssen dies bestätigen, um fortfahren zu können.

Doppelbuchung wird aktiviert

Wenn die Doppelbuchung aktiviert ist, können Sie einen Service Desk-Mitarbeiter manuell für mehr als eine Arbeitsauftragsaufgabe mit überlappenden Zeiten doppelt buchen. Wenn Sie eine Aufgabe per Drag-and-Drop auf eine bereits zugewiesene Aufgabe verschieben, überschneiden sich die neuen Aufgaben mit der bereits zugewiesenen Aufgabe, und die geschätzte Reisezeit wird aktualisiert.

- Wenn dynamische Planung und Doppelbuchung aktiviert sind, führt das Ziehen einer Aufgabe auf eine bereits zugewiesene Aufgabe zu einer Überschneidung der zugewiesenen Aufgabe und zur Aktualisierung der geschätzten Reisezeit.
- Wenn die Doppelbuchung nicht aktiviert ist und die dynamische Planung aktiviert ist, wird beim Ziehen einer Aufgabe auf eine bereits zugewiesene Aufgabe ein Popup-Fenster für die dynamische Planung angezeigt, in dem Sie die Aufgabe neu planen können.
- Wenn Doppelbuchung und dynamische Planung deaktiviert sind, wird beim Ziehen einer Aufgabe auf eine bereits zugewiesene Aufgabe eine Fehlermeldung angezeigt, die besagt, dass der Service Desk-Mitarbeiter zu diesem Zeitpunkt nicht verfügbar ist.

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

Hinweis:

Systemadministratoren ermöglichen die Doppelbuchung, indem sie `work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling`festlegen .

Zugehörige Informationen

Dynamische Planung

Dispatcher-Arbeitsbereich anpassen

Verwenden Sie UI Builder, um Seiten für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM oder benutzerdefinierte Web-Experiences mit Next Experience und benutzerdefinierten Webkomponenten zu erstellen.

UI Builder

UI Builder ist eine Low-Code-Umgebung. Sie sollten mit Code in einer visuellen Benutzeroberfläche vertraut sein, bevor Sie mit der Bearbeitung von Komponenten beginnen. Lesen und machen Sie sich mit der UI Builder-Dokumentation unter UI Builder vertraut, bevor Sie versuchen, das Tool zu verwenden.

Warnung:
Nur Entwickler mit einem hohen Maß an Erfahrung, die manchmal als Pro-Codierer bezeichnet werden, sollten die Verfahren ausführen, die UI Builderverwenden.

Seiten in anpassen UI Builder

Next Experience Komponenten sind die Basiselemente von UI Builder Seiten wie Dispatcher-Arbeitsbereich. Die Komponenten reichen von Kernelementen wie Schaltflächen und Bezeichnungen bis hin zu komplexeren Komponenten wie Listen und Formulare. Sie können Komponenten ändern, um die Benutzeroberfläche von Dispatcher-Arbeitsbereich zu aktualisieren, oder neue hinzufügen. Sie können auch eigene Komponenten erstellen, wenn die mit UI Builder gelieferten Komponenten nicht Ihren Anforderungen entsprechen.

Wichtig:
Sie müssen eine Skripteinbindung verwenden, wenn Sie Anpassungen an Dispatcher-Arbeitsbereichvornehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Script Include erweitern .

Weitere Informationen zu -Komponenten und zur Arbeit mit ihnen in UI Builderfinden Sie unter Customize UI Builder pages using components . Die zur Verwendung verfügbaren Komponenten sind auf der Entwickler-Website unter Next Experience-Komponenten aufgeführt.

Sie können nahezu jeden Bereich von Dispatcher-Arbeitsbereich in UI Builderkonfigurieren. Drei der am häufigsten zu aktualisierenden Bereiche sind der kontextbezogene Seitenbereich, die Mitarbeiterkarte und der Kalender. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Kontextbezogenen Seitenbereich in Dispatcher-Arbeitsbereich mit UI Builderanpassen
- Service Desk-Mitarbeiterkarte in Dispatcher-Arbeitsbereich mit UI Builderanpassen
- Kalenderraster in Dispatcher-Arbeitsbereich mit UI Builderanpassen

Automatische Übersetzung

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

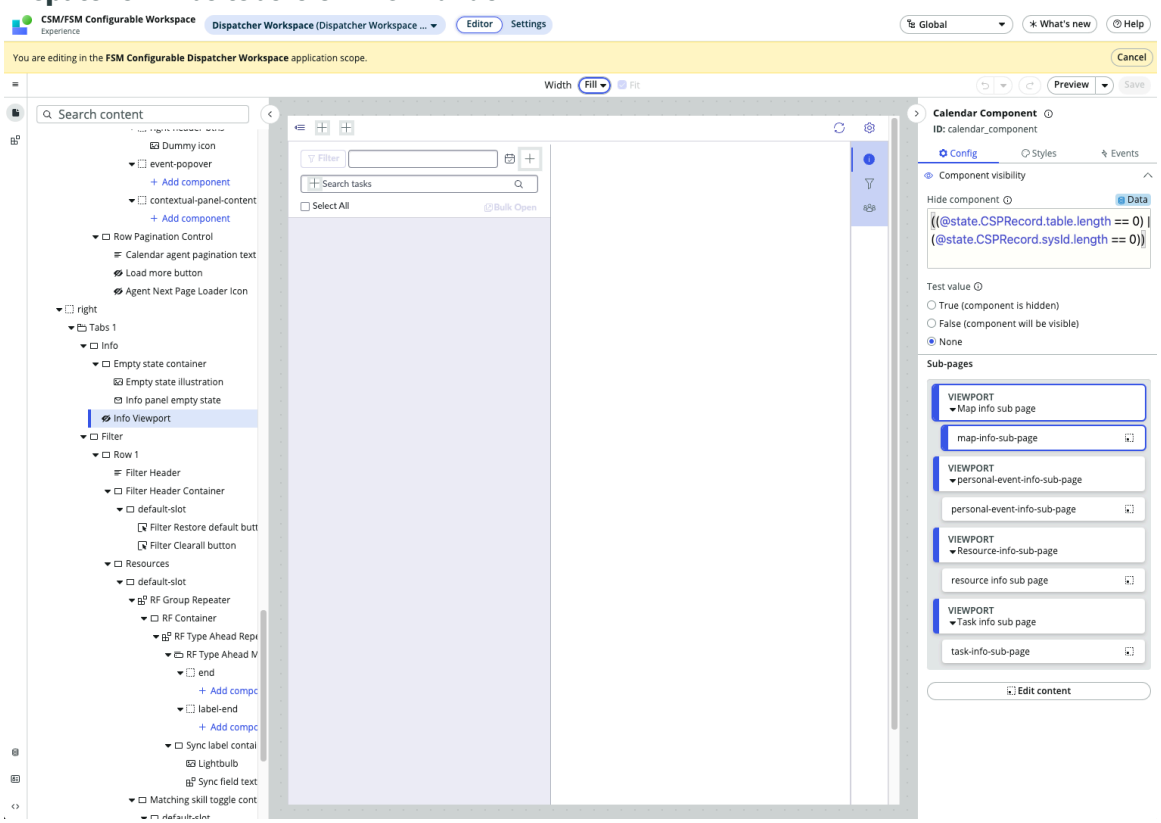
Kontextbezogenen Seitenbereich in Dispatcher-Arbeitsbereich mit UI Builderanpassen

Ändern oder fügen Sie Felder und Symbole im kontextbezogenen Seitenbereich hinzu, um die Anzeige Dispatcher-Arbeitsbereich zu aktualisieren. Einsatzplaner sehen sofort relevantere Informationen, damit sie Aufgaben schneller lösen können.

In Dispatcher-Arbeitsbereichwerden im kontextbezogenen Seitenbereich detaillierte Informationen zu den Elementen angezeigt, die Sie im Karten-, Zeitplan- oder Aufgabenbereich auswählen. Der kontextbezogene Seitenbereich wird mit der Registerkartenkomponente erstellt. Registerkarten bestimmen die Reihenfolge der Informationen und die Symbole, die im kontextbezogenen Seitenbereich verwendet werden.

In der folgenden Abbildung sehen Sie den kontextbezogenen Seitenbereich [Dispatcher-Arbeitsbereich in UI Builder mit anpassbaren Registerkarten.

Dispatcher-Arbeitsbereich in UI Builder



Weitere Informationen zur Verwendung von Registerkarten in UI Builderfinden Sie unter Verwendung von Registerkarten . Weitere Informationen zum Hinzufügen von Registerkarten finden Sie unter Add tabbed content to UI Builder pages .

Service Desk-Mitarbeiterkarte in Dispatcher-Arbeitsbereich mit UI Builderanpassen

Ändern oder fügen Sie Felder und Symbole auf der Karte „Service Desk-Mitarbeiter“ hinzu, die weitere Informationen anzeigen, die Einsatzplaner zur schnelleren Lösung von Aufgaben verwenden können.

Die Standardkomponenten Next Experience, die zum Erstellen der Karte „Service Desk-Mitarbeiter“ verwendet werden, lauten wie folgt:

- Hervorgehobener Wert
- Textlink

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

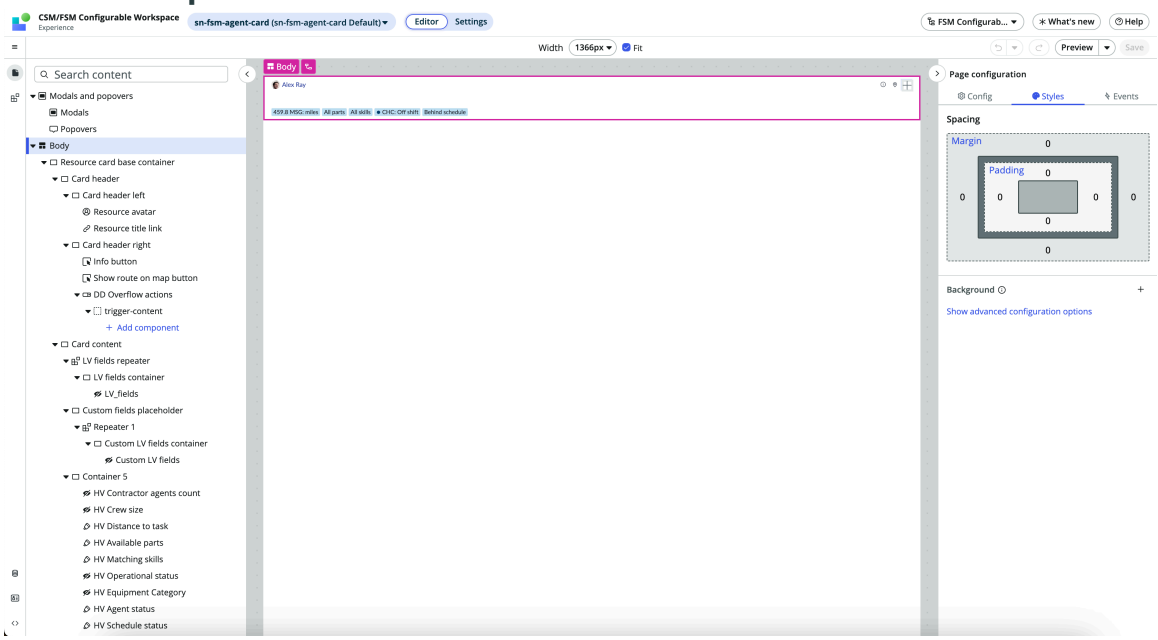
- Bezeichnungswert
- Behälter

In Dispatcher-Arbeitsbereichzeigen Mitarbeiterkarten Informationen wie Standort und Kontaktinformationen des Mitarbeiters an. In UI Builder werden Service Desk-Mitarbeiterkarten mit einer Sammlung von Next Experience Komponenten erstellt.

Abhängig von Ihrer Konfiguration verwenden Sie möglicherweise dieselben, mehr oder weniger Komponenten, die zum Erstellen Ihrer Agent-Karte verwendet werden. Weitere Informationen zu diesen Komponenten finden Sie unter Next Experience-Komponenten .

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für die Containerkomponente, die zum Erstellen eines Teils der Agent-Karte verwendet wird. Die Felder können in UI Builderkonfiguriert werden.

Containerkomponente in UI Builder



Kalenderraster in Dispatcher-Arbeitsbereich mit UI Builderanpassen

Ändern oder fügen Sie dem Kalenderraster Farben hinzu, um die Anzeige Dispatcher-Arbeitsbereich zu aktualisieren, damit Einsatzplaner leicht sehen können, wann Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.

In Dispatcher-Arbeitsbereichsind die Standardfarben für das Kalenderraster Weiß, um anzuzeigen, dass Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind, und Grau, um anzuzeigen, dass der Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar ist. Sie können diese Farben anpassen.

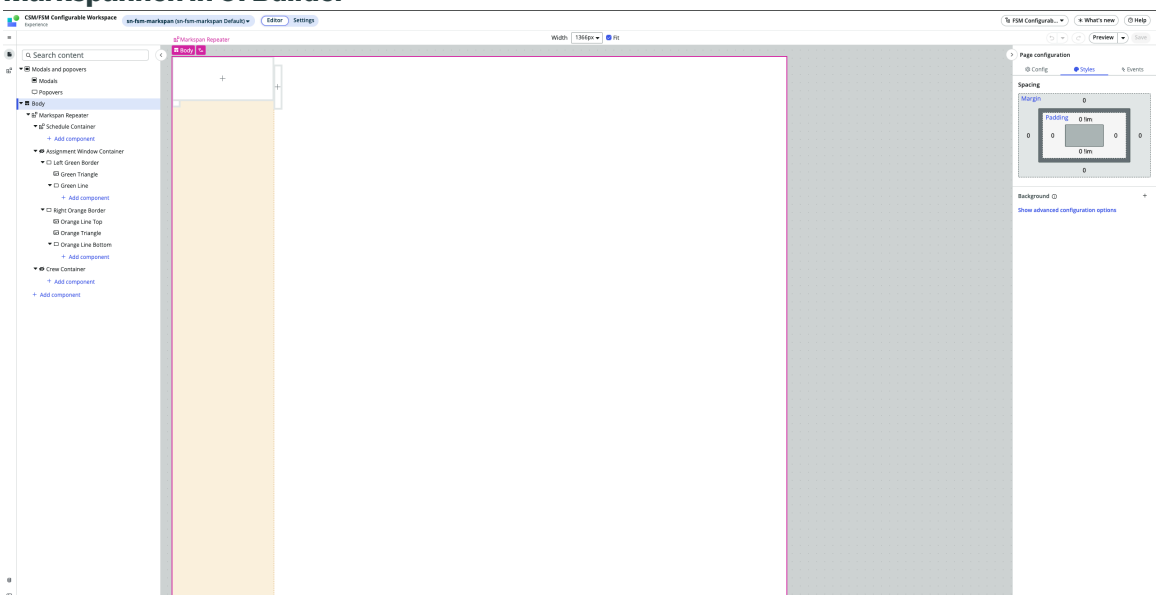
Das Kalenderraster in Dispatcher-Arbeitsbereich wird mit einer Eigenschaft namens „markspans“ erstellt. Ändern Sie die Farbe der Markierungsspannen, um die Farbe des Kalenderrasters zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Kalender-UIB-Setup . Scrollen Sie zur Eigenschaft „markspans“.

Wichtig:
Spannen markieren sind die einzige Eigenschaft auf der Setup-Seite der Kalender-UIB, die in Dispatcher-Arbeitsbereichunterstützt 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.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für Markspannen in UI Builder, die zum Definieren der Farbe des Kalenderrasters in Dispatcher-Arbeitsbereichverwendet werden.

Markspannen in UI Builder



Passen Sie die Popover-Felder im Kalender in an Dispatcher-Arbeitsbereich

Fügen Sie die Felder hinzu, die in Dispatcher-Arbeitsbereich Popovers angezeigt werden, oder entfernen Sie sie, damit Einsatzplaner relevantere Informationen leichter finden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Warnung:
Nur Entwickler mit viel Erfahrung in der Verwendung von JavaScript sollten dieses Verfahren durchführen.

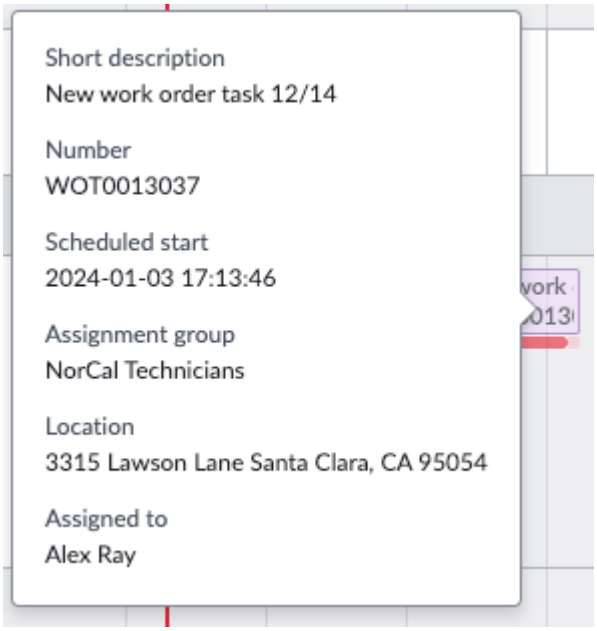
Wenn Sie JavaScript zusammen mit einer Skripteinbindung verwenden, können Sie andere Werte als die Standardinformationen anzeigen, die im Popover-Fenster angezeigt werden. Die Standardfelder in den Popover-Informationen sind:

- **Kurzbeschreibung**: Eine Kurzbeschreibung der Arbeitsauftragsaufgabe
- **Nummer**: Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe
- **Geplanter Start**
- Die **Zuweisungsgruppe**
- **Standort**: Der Standort der Arbeitsauftragsaufgabe

Die folgende Abbildung zeigt, dass dem Popover-Fenster das Feld **Zugewiesen an** hinzugefügt wurde, um anzugeben, wem die Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen ist.

Automatische Übersetzung

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



Prozedur

1. Suchen Sie die Werte der Felder, die Sie hinzufügen möchten.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
   b. **Suchen Sie** im Feld Suche nach der Tabelle mit der entsprechenden Art von Informationen.
      - Werte der Arbeitsauftragsaufgabe: wm_task
      - Zeitplanwerte: cmn_schedule_span
      - Persönliche Ereigniswerte: sn_shift_planning_agent_schedule_request
   c. Öffnen Sie die relevante Tabelle, und kopieren Sie den Wert, den Sie anzeigen möchten.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
3. Geben Sie im Feld **Suche**DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImplSNC ein, und öffnen Sie den Datensatz.
4. Scrollen Sie zur Funktion getCalendarEventTooltipDetails.
5. Wählen Sie die gesamte Funktion getCalendarEventTooltipDetails aus, und kopieren Sie sie.
6. Zurück zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
7. Geben Sie im Feld **Suche**DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl ein, und öffnen Sie den Datensatz.
8. Fügen Sie die Funktion getCalendarEventTooltipDetails in den DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl -Datensatz unter der Stelle ein, an der //Hinzufügen/Anpassungen überschreiben hier steht..
9. Fügen Sie die gewünschten Felder hinzu, oder entfernen Sie sie.
10. Wählen und halten Sie den Header der Seite (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste), und wählen **Sie Speichern**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.

Außendienst Gebietsplanungskonsolekonfigurieren

DieAußendienst Gebietsplanung identifiziert das am besten geeignete Gebiet für eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf den von Ihnen festgelegten Bedingungen. Sie können dann Aufgaben einzelnen Service Desk-Mitarbeitern oder Gruppen zuweisen, die am besten positioniert sind, um einen Serviceanruf basierend auf den zugeordneten Gebieten auszuführen.

Als Gebietsplaner können Sie Gebiete in der Außendienst Gebietsplanungskonsole mit den folgenden Verfahren konfigurieren und verwenden:

- Konfigurieren Sie Kartenüberlagerungen, um die entsprechenden Datenelemente in der Gebietskarte anzuzeigen.
- Erstellen Sie Filter, um die am besten passenden Gebiete für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben zu identifizieren.

Weitere Informationen zum Aktivieren und Einrichten der Gebietsplanung finden Sie unter Gebietsplanung für Außendienst konfigurieren.

Kartenüberlagerung konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Kartenüberlagerung, um die entsprechenden Datenelemente in der Gebietskarte anzuzeigen.

Mit Kartenüberlagerungen können Sie Datenelemente im Kontext einer Gebietskarte anzeigen. Durch die Einrichtung von Überlagerungen können Sie Datenpunkte als Markierungen, Formen oder Heatmaps auf der Karte visualisieren und so wertvolle Einblicke in die räumliche Verteilung erhalten.

Typen von Kartenüberlagerungen

Unterstützt drei Arten von Kartenüberlagerungsdatenelementen:

1. Markierungsebene: Stellt einzelne Datenelemente mit unterschiedlichen Markierungen auf der Karte dar. Markerebenen sind nützlich, um bestimmte Assets, Standorte oder Points of Interest zu lokalisieren.
2. Formebene: Ermöglicht die Erstellung benutzerdefinierter Formen wie Polygone oder Linien auf der Karte, was für die Definition von Grenzen oder die Veranschaulichung von Routen nützlich ist.
3. Heatmap: Bietet eine visuelle Darstellung der Datendichte oder -intensität und hilft bei der Identifizierung von Bereichen mit höheren Konzentrationen.

Example: Erstellen Sie eine Markerebenenüberlagerung für Service Desk-Mitarbeiter

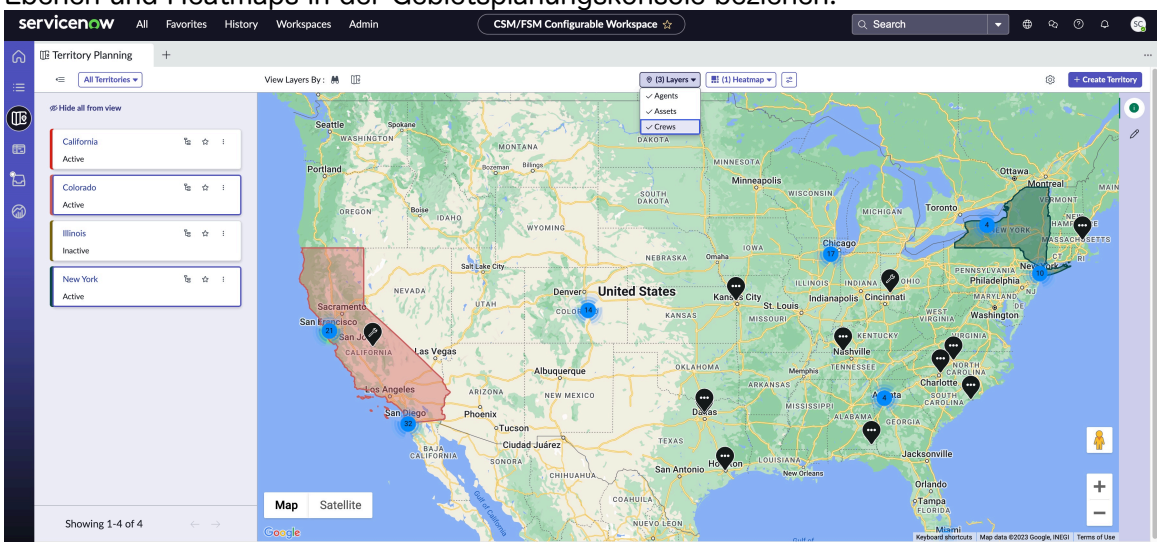
Gehen Sie wie folgt vor, um eine Markerebenenüberlagerung speziell für Service Desk-Mitarbeiter zu erstellen:

1. Fügen Sie ein Kartenüberlagerungsdatenelement für Assets hinzu, indem Sie die Agents-Datenbanktabelle verknüpfen.
2. Richten Sie Kartenmarkierungssymbole ein, um einzelne und mehrere Service Desk-Mitarbeiter auf der Karte visuell zu identifizieren.
3. Erstellen Sie einen Infofenster-Feldsatz, um die Felder zu konfigurieren, die im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden, wenn Sie auf eine Kartenmarkierung klicken.

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

4. Erstellen Sie eine Überlagerungsdefinition für Service Desk-Mitarbeiter, indem Sie das Datenelement, die Kartenmarkersymbole und den Feldsatz des Infofensters verknüpfen.
5. Verknüpfen Sie die Agentengruppe und die Agenten-Überlagerungsdefinition in der Gruppennutzungstabelle.

Der folgende Snapshot zeigt Daten, die sich auf mehrere Ebenen und Heatmaps in der Gebietsplanungskonsole beziehen.



Anzeigen und Filtern von Daten

- Verwenden Sie die Snapshot- oder Kartenansicht, um Einblicke in relevante Gebietsinformationen zu erhalten, einschließlich Service Desk-Mitarbeiter, Crews und Arbeitsauftragsaufgaben in allen Gebieten.
- Verwenden Sie Datenfilteroptionen, um die angezeigten Informationen basierend auf Viewport oder Gebieten einzugrenzen.
  - Viewport: In dieser Ansicht werden einzelne Markierungen, die jeden Service Desk-Mitarbeiter darstellen, gut sichtbar angezeigt, um ein umfassendes Verständnis der räumlichen Verteilung zu erhalten.
  - Gebiet: Alternativ können Sie in der gebietsbasierten Datenansicht Service Desk-Mitarbeiter filtern und anzeigen, die speziell ausgewählten Gebieten zugeordnet sind, und so eine fokussierte Analyse der Verteilung von Service Desk-Mitarbeitern in diesen Bereichen bereitstellen.

Auswahl mehrerer Überlagerungen

Sie können mehrere Kartenüberlagerungen verwalten und steuern. Wechseln Sie zwischen Überlagerungen, um Ihre Anzeige anzupassen und Ihren Zuordnungs-Workflow zu optimieren.

Erstellen Sie eine Markerebenenüberlagerung

Erstellen Sie eine Markerebenenüberlagerung, um die Datenelemente anzugeben, die den Markierungen auf einer Karte zugeordnet sind. Sie können Markierungen für Assets, Standorte oder Points of Interest einrichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: map_overlay_action_admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kartenüberlagerung** > **Überlagerungsdatenelemente**.
2. Wählen Sie auf der Seite „ **Datenelemente der Kartenüberlagerung** “ die Option **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Datenelement „Kartenüberlagerung“.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Kartenüberlagerung. Beispiel: Assets
Anwendung	Anwendungsbereich der Markierungsebene.
Typ	**Markierungsebene**
Tabelle	Tabelle, aus der Sie die Daten abrufen möchten. Verwenden Sie beispielsweise die Tabelle „sys_user“, um agentenbezogene Daten abzurufen.
Erweitert	Erstellen Sie eine Markierungsebene, indem Sie entweder ein benutzerdefiniertes Skript verwenden oder die vordefinierten Felder ausfüllen. ○ So verwenden Sie ein benutzerdefiniertes Skript: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Ihr eigenes Skript für die Kartenüberlagerung zu verwenden. Auf diese Weise können Sie Breitengrad, Längengrad und andere relevante Daten integrieren. ○ So geben Sie Details manuell ein: Lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, um die Bedingungen, den Breitengrad, den Längengrad und die Adressdetails manuell einzugeben.
Skript	Passen Sie das Skript an Ihre Anforderungen an. Das folgende Ausgabeformat dient als Referenz für die Struktur der im Skript zu verwendenden Daten. `[{ "displayValue": "Gina Frost", "sysId": "01e7632ad1c30110f8773afecccd7bc3", "latitude": 37.4076716, "longitude": -121.9613086, "address": "Santa Clara" }, { "displayValue": "Taylor Key", "sysId": "01e7632ad1c30110f8773afecccd7bd0", "latitude": 37.3323182, "longitude": -121.9745714, "address": "Santa Clara"`

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

Felder	Beschreibung
	}]
Aktivieren Sie die Standortänderung auf der Karte	Wählen Sie diese Option aus, um die Änderung des Markierungsstandorts in der Karte zu aktivieren.
Bearbeiten Sie das Skript	Passen Sie das Skript an, um die Position der Markerüberlagerung zu aktualisieren, wenn Sie Kartenmarker ziehen. Diese Funktion wurde für Markerebenen entwickelt. Wenn Sie beispielsweise eine Kartenmarkierung ziehen, die einen Service Desk-Mitarbeiter darstellt, an einen neuen Standort ziehen, wird das Skript ausgeführt und aktualisiert den Standort im Datensatz des Service Desk-Mitarbeiters.
Bedingung	Bedingung zum Filtern der Daten. Legen Sie beispielsweise Aktiv auf True fest, um nur aktive Assets abzurufen. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** nicht ausgewählt ist.
Breitengrad	Geben Sie den Breitengrad für die Markierung an. Beispiel: Breitengrad des Standorts eines Service Desk-Mitarbeiters. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** nicht ausgewählt ist.
Längengrad	Geben Sie den Längengrad für die Markierung an. Beispiel: Längengrad des Standorts eines Service Desk-Mitarbeiters. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** nicht ausgewählt ist.
Adresse	Adressinformationen, die der Markierung zugeordnet sind. Beispiel: Standort eines Service Desk-Mitarbeiters. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** nicht ausgewählt ist.

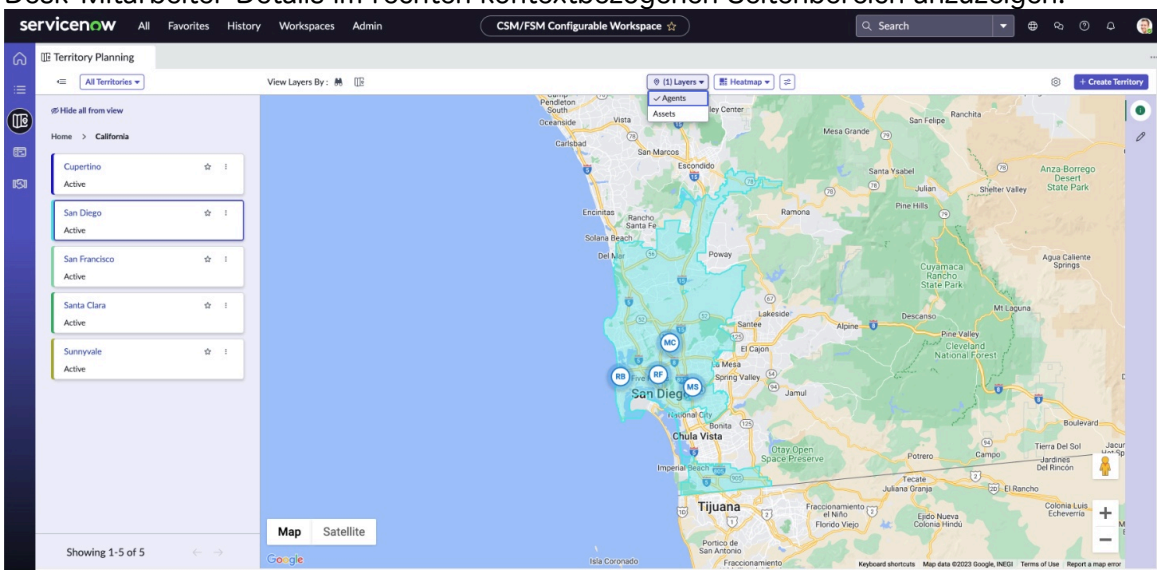
4. Fügen Sie Kartenmarkierungssymbole hinzu, um einzelne Datenelemente darzustellen und die zugrunde liegenden Datenpunkte auf der Karte visuell anzuzeigen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Kartenmarkersymbole.
5. Konfigurieren Sie einen Feldsatz für ein Infofenster, um die Felder festzulegen, die auf einer Karte angezeigt werden sollen, wenn ein Kartenmarkersymbol ausgewählt wird.
   Weitere Informationen finden Sie unter Feldsatz für Infofenster erstellen.
6. Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition, um die Überlagerungsdefinition und das Datenelement zu verknüpfen.
   Dieser Schritt stellt die Verbindung zwischen der visuellen Darstellung, z. B. Markersymbolen, und dem zugehörigen Datenelement her. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition.
7. Verknüpfen Sie die erstellte Kartenüberlagerungsdefinition und die ausgewählte Überlagerungsgruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Verknüpfung stellt sicher, dass die Überlagerung innerhalb der angegebenen Überlagerungsgruppe ordnungsgemäß organisiert und verwaltet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Link-Overlay-Gruppe und Overlay-Definition.
Die Markerebene wird erstellt.

Ergebnisse

Der folgende Snapshot zeigt ein Beispiel für eine Markierungsebene, die Service Desk-Mitarbeiter im Gebiet San Diego darstellt. Wählen Sie die Kartenmarkierung eines beliebigen Service Desk-Mitarbeiters aus, um die Service Desk-Mitarbeiter-Details im rechten kontextbezogenen Seitenbereich anzuzeigen.



Erstellen Sie eine Formebenenüberlagerung

Mit einer Formebenenüberlagerung können Sie benutzerdefinierte Formen wie Polygone oder Linien auf einer Karte erstellen. Diese Art von Überlagerung ist nützlich, um Grenzen zu definieren, Routen zu veranschaulichen oder bestimmte geografische Interessenbereiche hervorzuheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: map_overlay_action_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kartenüberlagerung** > **Überlagerungsdatenelemente**.
2. Wählen Sie auf der Seite „ **Datenelemente der Kartenüberlagerung** “ die Option **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Datenelement „Kartenüberlagerung“.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Kartenüberlagerung. Beispiel: Lineare Segmente
Anwendung	Anwendungsbereich der Formebene.
Typ	**Formebene**
Tabelle	Tabelle, aus der Sie die Daten abrufen möchten. Beispiel: „sn_eam_linien_segment“.

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

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Lineare Segmente sind nur zugänglich, wenn Sie das Plugin „Enterprise Asset Management“ (EAM) aktivieren.
Erweitert	Das Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert. Gibt an, dass ein Skript erforderlich ist, um Breitengrad, Längengrad und andere relevante Daten für die Formebenenüberlagerung einzubeziehen.
Skript	Verwenden Sie das Referenzskript, um Ihr eigenes benutzerdefiniertes Skript für die Kartenüberlagerung zu verwenden. Auf diese Weise können Sie Breitengrad, Längengrad und andere relevante Daten integrieren.


```
[
 {
  "displayValue": "Created 2023-07-10
 03:01:37",
  "sysId":
 "1708508093c0b51025bcba774dba106e",
  "geoJson":
 "{\"type\":\"FeatureCollection\",
\"features\":[{\"type\":\"Feature\",
\"geometry\":{\"type\":\"Polygon\",
\"coordinates\":
[[[110.41327466868162,-6.94652499981999
9],[110.41363733131837,-6.9465249998199
99],[110.41363733131837,-6.9468850001
8],[110.41327466868162,-6.94688500018],[
110.41327466868162,-6.946524999819999]]
]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":
\"#FF0000\",\"fillOpacity\":0.4,\"strokeWei
ght\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}"
 },
 {
  "displayValue": "Created 2023-07-10
 03:06:44",
  "sysId":
 "1e3914c493c0b51025bcba774dba101d",
  "geoJson":
 "{\"type\":\"FeatureCollection\",
\"features\":[{\"type\":\"Feature\",
\"geometry\":{\"type\":\"Polygon\",
\"coordinates\":
[[[110.41258766868162,-6.94652499981999
9],[110.41295033131837,-6.9465249998199
99],[110.41295033131837,-6.9468850001
8],[110.41258766868162,-6.94688500018],[
110.41258766868162,-6.946524999819999]]
]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":
\"#FFC0CB\",
\"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"stro
keColor\":\"#000000\"}}}]}"
```

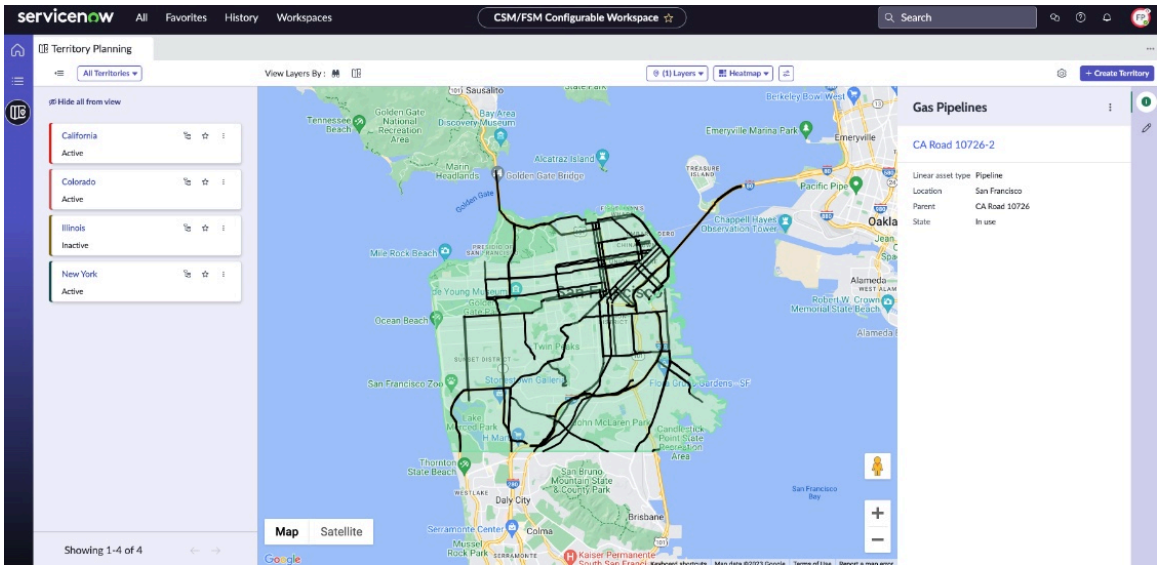

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Felder	Beschreibung
	}]

4. Konfigurieren Sie einen Feldsatz für ein Infofenster, um die Felder festzulegen, die auf einer Karte angezeigt werden sollen, wenn ein Kartenmarkersymbol ausgewählt wird.
   Weitere Informationen finden Sie unter Feldsatz für Infofenster erstellen.
5. Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition. Sie müssen die Überlagerungsdefinition und das Datenelement verknüpfen.
   Dieser Schritt stellt die Verbindung zwischen der visuellen Darstellung der Form und dem zugehörigen Datenelement her. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition.
6. Verknüpfen Sie die erstellte Kartenüberlagerungsdefinition und die ausgewählte Überlagerungsgruppe.
   Diese Verknüpfung stellt sicher, dass die Überlagerung innerhalb der angegebenen Überlagerungsgruppe ordnungsgemäß organisiert und verwaltet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Link-Overlay-Gruppe und Overlay-Definition.
   Die Formebene wird erstellt.

Ergebnisse

Der folgende Snapshot zeigt ein Beispiel für eine Formebene, die lineare Segmente des Gebiets San Francisco darstellt. Wählen Sie das lineare Segment aus, um Details im rechten kontextbezogenen Seitenbereich anzuzeigen.



Erstellen Sie eine Heatmap

Erstellen Sie eine Heatmap, um die Datendichte oder -intensität auf einer Karte mithilfe von Farben visuell darzustellen. Eine Heatmap kann Ihnen helfen, Bereiche mit höheren Datenmengen zu identifizieren, Hotspots hervorzuheben und Muster in der Datenverteilung zu finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: map_overlay_action_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kartenüberlagerung** > **Überlagerungsdatenelemente**.
2. Wählen Sie auf der Seite „ **Datenelemente der Kartenüberlagerung** “ die Option **Neu**aus.

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

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Datenelement „Kartenüberlagerung“.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Kartenüberlagerung. Zum Beispiel Arbeitsauftragsaufgaben.
Anwendung	Anwendungsbereich der Heatmap.
Typ	Wählen **Sie Heatmap aus**.
Tabelle	Geben Sie die Tabelle an, aus der Sie die Daten abrufen möchten. Verwenden Sie beispielsweise „wm_task“, um Arbeitsauftragsaufgaben abzurufen.
Erweitert	Es gibt zwei Möglichkeiten, eine Heatmap zu erstellen: Verwenden eines benutzerdefinierten Skripts oder Ausfüllen der vordefinierten Felder. ○ So verwenden Sie ein benutzerdefiniertes Skript: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Ihr eigenes Skript für die Kartenüberlagerung zu verwenden. Auf diese Weise können Sie Breitengrad, Längengrad und andere relevante Daten integrieren. ○ So geben Sie Details manuell ein: Lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, um Bedingung, Breitengrad, Längengrad und Adressdetails einzugeben.
Skript	Passen Sie das Skript an Ihre Anforderungen an. Das folgende Ausgabeformat dient als Referenz für die Struktur der im Skript zu verwendenden Daten. `[ { "weight": 4,(optional) "displayValue": "WOT0010017", "sysId": "0793bd6847c8b51046cd016c416d43c2", "latitude": 25.784294, "longitude": -80.322654 } ]`
Bedingung	Bedingung zum Filtern der Daten. Beispiel: Legen Sie Aktiv auf True fest, um nur aktive Arbeitsauftragsaufgaben abzurufen. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** nicht ausgewählt ist.
Breitengrad	Geben Sie den Breitengrad für die Heatmap an. Beispiel: Breitengrad des Standorts der Arbeitsauftragsaufgabe. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** nicht 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.

Felder	Beschreibung
Längengrad	Geben Sie den Längengrad für die Heatmap an. Beispiel: Längengrad des Standorts der Arbeitsauftragsaufgabe. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** nicht ausgewählt ist.
Gewichtung	Geben Sie die Gewichtung für die Heatmap ein. Bestimmt die Stärke eines Datenpunkts auf der Heatmap. Wenn Sie einem Datenpunkt eine höhere Gewichtung zuweisen, wird er hervorgehoben. Dies ist nützlich, um bestimmte Datenpunkte hervorzuheben oder eine große Datenmenge an einer einzelnen Position hinzuzufügen, um das Rendern zu beschleunigen. Beispielsweise können Sie das Prioritätsfeld in der Arbeitsauftragsaufgabe verwenden, um die Gewichtung eines bestimmten Standorts anzuzeigen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für die Heatmap und nur angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** nicht ausgewählt ist.

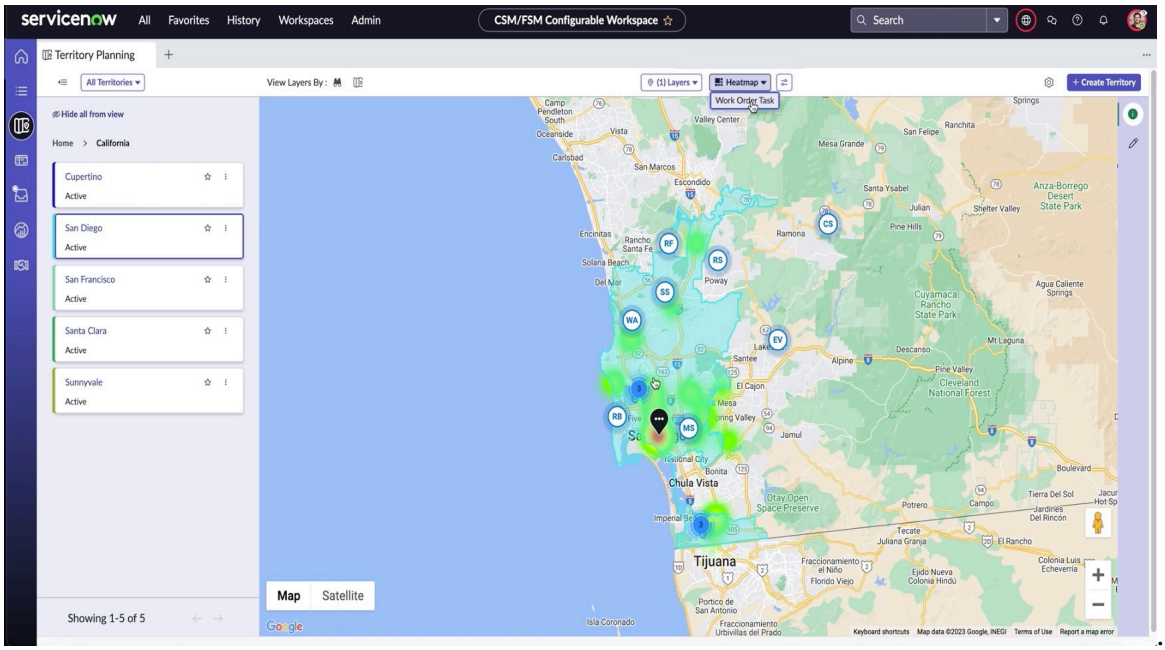
4. **Wahlweise:** Ändern Sie den Farbverlauf der Visualisierung mit dem Erweiterungspunkt Heatmap-Gradient (sn_cmn_mo.HeatmapGradient).
   Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte im Field Service Management.
5. **Wahlweise:** Ändern Sie die Opazitätsstufe und den Radius, die sich auf den Datenpunkt in der Heatmap auswirken.
   Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Eigenschaften der Gebietsplanungskonsole.
6. Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition, und verknüpfen Sie die Überlagerungsdefinition und das Datenelement.
   Dieser Schritt stellt die Verbindung zwischen der visuellen Darstellung der Heatmap und dem zugehörigen Datenelement her. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition.
7. Verknüpfen Sie die erstellte Kartenüberlagerungsdefinition und die ausgewählte Überlagerungsgruppe.
   Diese Verknüpfung stellt sicher, dass die Überlagerung innerhalb der angegebenen Überlagerungsgruppe ordnungsgemäß organisiert und verwaltet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Link-Overlay-Gruppe und Overlay-Definition.
8. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Heatmap wird erstellt.

Ergebnisse

Das folgende Beispiel zeigt, wie Service Desk-Mitarbeiter als Markierungen und Heatmap für Arbeitsauftragsaufgaben fungieren. Service Desk-Mitarbeiter werden auf der Karte markiert, und die Heatmap zeigt die Aufgabenintensität. Sie hilft Ihnen, die Standorte von Service Desk-Mitarbeitern und die Dichte der Arbeitsauftragsaufgaben einfach anzuzeigen.

Mit diesem kombinierten Ansatz können Sie die räumliche Verteilung von Service Desk-Mitarbeitern bewerten und Einblicke in die Arbeitsauslastung basierend auf der Stärke der Arbeitsauftragsaufgaben erhalten. Wählen Sie die Kartenmarkierung oder Heatmap aus, um die Details im rechten kontextbezogenen Seitenbereich 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.



Erstellen Sie Kartenmarkersymbole

Erstellen Sie benutzerdefinierte Kartenmarkersymbole für die Markertypüberlagerung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: map_overlay_action_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können benutzerdefinierte Kartenmarker erstellen und in der Kartenüberlagerungsdefinition der Markerebene verwenden. Kartenmarker identifizieren das ausgewählte Datenelement als einzelne Entität oder mehrere Entitäten am selben Ort (Breitengrad, Längengrad) im Gebiet. Erstellen Sie beispielsweise Kartenmarkersymbole, um ein einzelnes Lager, mehrere Lager oder eine Kombination aus mehreren Lagern und Service Desk-Mitarbeitern an einem bestimmten Standort darzustellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **Kartenüberlagerungssymbol**.
2. Klicken Sie **auf Formular anzeigen**.
   Die Seite **Kartenüberlagerungssymbol** wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kartenüberlagerungssymbol

Felder	Beschreibung
Name	Name der Kartenmarkierung.
Anwendung	Wählen Sie **Global** aus, um das Markersymbol global verfügbar zu machen.
Symbol	Wählen Sie aus den verfügbaren Optionen ein geeignetes Symbol für die Kartenmarkierung aus.
Anzeigeebene	Wenn mehrere Markersymbole dieselben Koordinaten verwenden, wird das Symbol mit dem niedrigsten Anzeigeebenenwert auf der Karte angezeigt.

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

Felder	Beschreibung
Hervorgehobenes Symbol	Wählen Sie ein Symbol aus, das als hervorgehobene Markierung angezeigt werden soll, wenn der Benutzer darauf klickt.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Das Kartenmarkersymbol wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Sobald die Kartenmarkersymbole erstellt wurden, können Sie sie mit der Überlagerungsdefinition verknüpfen, um die Datenelemente als einzelne Entitäten, mehrere Entitäten oder eine Kombination an derselben Position auf der Karte zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition.

Feldsatz für Infofenster erstellen

Feld „Infofenster erstellen“ festgelegt, um die Felddaten aus der Datenbank abzurufen und auf einer Karte anzuzeigen, wenn auf einer Karte auf eine Markierung geklickt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: map_overlay_action_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **Anwendungsfeldsatz**
2. Klicken Sie **auf Formular anzeigen**.
   Die Seite „ **Anwendungsfeldsatz** “ wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anwendungsfeldsatz

Felder	Beschreibung
Name	Name des Feldsatzes. Beispiel: Lager
Modul	Außendienst-Management
Typ	Tabellenfelder
Tabellenname	Name der Tabelle. Beispiel: alm_stockroom

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Anwendungsfeldsatz wird erstellt.
5. Klicken Sie **auf Liste**anzeigen.
6. Fügen Sie dem Anwendungsfeldsatz Elemente hinzu.

   a. Wählen Sie den Anwendungsfeldsatz aus.
      Beispiel: Lager.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Wählen Sie den Feldnamen aus.
      Beispiel: Standort.

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

d. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das ausgewählte Feld ein.
Beispiel: „Standort“.

e. Geben Sie im Feld Reihenfolge die **Reihenfolge** des Felds ein, das angezeigt werden soll, wenn Sie auf die Kartenmarkierung in der Karte klicken.

Ergebnisse
Der Feldsatz für das Infofenster wird mit dem angegebenen Feld erstellt. Die Werte für die Felder werden angezeigt, wenn Sie in der Karte im rechten kontextbezogenen Seitenbereich auf eine Kartenmarkierung klicken.

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie die Kartenmarkersymbole mit der Überlagerungsdefinition. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition.

Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition

Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition, indem Sie die Kartenüberlagerungsdatenelemente, den Infofenster-Feldsatz und die Markierungssymbole (im Falle einer Markierungsüberlagerung) verknüpfen. Die Überlagerungsdefinition wird in der Zuordnung angezeigt und weiter verwendet, um die Daten auf der Zuordnung anzuzeigen und zu filtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: map_overlay_action_admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kartenüberlagerung** > **Überlagerungsdefinitionen**.
2. **Klicken** Sie auf der Seite „Kartenüberlagerungsdefinitionen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kartenüberlagerungsdefinition

Felder	Beschreibung
Name	Name der Kartenüberlagerungsdefinition. Beispiel: Lager.
Anwendung	Global
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um die Überlagerungsdefinition in der Karte anzuzeigen.
Datenelement	Enthält Metadaten für Überlagerungen. Zum Beispiel lagerbezogene Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Markerebenenüberlagerung.
Einzelner Symbolsatz	Kartenmarkersymbol, um das ausgewählte Datenelement als einzelne Entität zu identifizieren. Wenn sich beispielsweise an einem bestimmten Standort ein einzelnes Lager befindet, zeigt das Markierungssymbol für den einzelnen Symbolsatz an, dass nur ein einziges Lager vorhanden 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.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Wird nur angezeigt, wenn das ausgewählte Datenelement vom Typ Markerebene ist.
Infofenster-Feldsatz	Wählen Sie einen Feldsatz aus, oder erstellen Sie einen neuen Feldsatz, indem Sie die Feldwerte so konfigurieren, dass sie im rechten Kontextbereich angezeigt werden, wenn Sie auf das Überlagerungselement klicken. Weitere Informationen finden Sie unter Feldsatz für Infofenster erstellen. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn das ausgewählte Datenelement entweder vom Typ Marker oder Formebene ist.
Zusammengestellter Symbolsatz	Kartenmarkersymbol, um das ausgewählte Datenelement als mehrere Entitäten zu kennzeichnen. Wenn sich beispielsweise mehrere Lager an einem bestimmten Standort befinden, wird die entsprechende Symbolsatzmarkierung angezeigt, um anzugeben, dass mehrere Lager vorhanden sind. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn das ausgewählte Datenelement vom Typ Marker ist.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Die Kartenüberlagerungsdefinition wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Link-Overlay-Gruppe und Overlay-Definition

Link-Overlay-Gruppe und Overlay-Definition

Stellen Sie eine Verknüpfung zwischen der Überlagerungsgruppe und der Überlagerungsdefinition in der Gruppennutzungstabelle her. Dadurch wird die Überlagerungsdefinition in der Gebietsplanungskonsole angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: map_overlay_action_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Überlagerungsgruppe und die Überlagerungsdefinition mit einer der folgenden Überlagerungsgruppen verknüpfen, je nachdem, wo Sie die Überlagerungsdefinition anzeigen möchten.

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

- **FSM-Gebietsüberlagerungen nach Gebiet** zeigt die Überlagerungsdefinition basierend auf dem Gebiet an.
- **FSM-Gebietsüberlagerungen nach Viewport** zeigt die Überlagerungsdefinition basierend auf dem Viewport an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **Kartenüberlagerungsgruppennutzung**.
2. Klicken Sie **auf Liste**anzeigen.
   Die Seite „Nutzungen der **Kartenüberlagerungsgruppe** “ wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Datenelement „Kartenüberlagerung“.

Felder	Beschreibung
Gruppe	Wählen Sie die Überlagerungsgruppe aus.
Anwendung	Global
Überlagerung	Wählen Sie die Kartenüberlagerungsdefinition aus. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um sicherzustellen, dass die Überlagerungsdefinition in der Zuordnung angezeigt wird.
Reihenfolge	Reihenfolge der Überlagerungen, die in der Karte angezeigt werden sollen.

Ergebnisse
Die Überlagerungsdefinition wird basierend auf der Nutzung der verknüpften Gruppe entweder im Viewport oder im Gebiet angezeigt.

Konfigurieren Sie Gebietsfelder, die in der Gebietsplanungskonsole angezeigt werden sollen

Passen Sie die für Gebiete in der Gebietsplanungskonsole angezeigten Informationen an, indem Sie die kontextbezogenen Felder des Seitenbereichs konfigurieren. Dies verbessert die Planungseffizienz mit personalisierten Daten und hilft, fundierte Entscheidungen zu treffen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können sowohl vordefinierte als auch berechnete Felder für Gebiete konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **app_cmn_field_set.list.do**.
   Die Liste der vordefinierten Anwendungsfeldsätze wird angezeigt.
2. Um vordefinierte Felder zu konfigurieren, wählen Sie **FSM**-Gebietsformularfelder 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. Überprüfen Sie die Liste der verfügbaren Felder, z. B. „Übergeordnete Zuweisung“, „Gebiet“, „Aktiv“, „Rang“, „Farbe“ und „Geografie“.

b. Um ein Feld in der Gebietsplanungskonsole anzuzeigen, legen Sie das **Standardanzeigefeld** auf **true**fest.

c. Organisieren Sie die Reihenfolge, in der die Felder in der Konsole angezeigt werden, indem Sie Werte in die Spalte **Reihenfolge** eingeben.

3. Um berechnete Felder zu konfigurieren, wählen Sie Berechnete Felder des **FSM-Gebietsformulars**aus.

a. Navigieren Sie zum Abschnitt „Berechnete Felder“, der die Anzahl der untergeordneten Elemente, Qualifizierungsgruppen, gesendeten Gruppen, Zuweisungsgruppen und den KPI-Bereich enthält.

b. Um ein Feld in der Gebietsplanungskonsole anzuzeigen, legen Sie das **Standardanzeigefeld** auf **true**fest.

c. Organisieren Sie die Reihenfolge, in der die Felder in der Konsole angezeigt werden, indem Sie Werte in die Spalte **Reihenfolge** eingeben.

Ergebnisse

Die konfigurierten Felder werden in der Gebietsplanungskonsole angezeigt. Um die Änderungen anzuzeigen, melden Sie sich als Gebietsplaner an, und navigieren Sie zur -Konsole. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Informationen im kontextbezogenen Seitenbereich an.

Aktivieren Sie die Identifizierung relevanter Gebiete für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe

Ermöglichen Sie die Identifizierung der relevantesten Gebiete für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben, indem Sie übereinstimmende Regeln und Bedingungen festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Konfiguration der Gebietsplanung Außendienst ermöglicht das Filtern der am besten geeigneten Gebiete für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe. Diese Konfiguration wird in einer Übereinstimmungsregel gespeichert, die auf dem Übereinstimmungstyp *`Selection criteria`* basiert.

Die Standardkonfiguration verwendet die Übereinstimmungsregeln *`Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Orders`* und *`Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Order Tasks`*, die die folgenden Übereinstimmungskriterien verwenden:

- Gebiet aus Aufgabenstandort abgleichen
- Filter basierend auf Gebietsbedingung

Sie können auch Übereinstimmungsregeln für die automatische Zuweisung verwenden, wenn Sie eine Zuweisungsregel erstellen.

Erstellen Sie Bedingungen, um das relevanteste Gebiet für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben filtern und identifizieren zu können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Wählen Sie im Bereich „Gebiete“ ein Gebiet aus der Liste Alle durchsuchen aus.

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

3. Wählen Sie auf der Gebietskarte das Symbol für **Aktionen** (Symbol für ⋮) und dann **Details anzeigen**aus.
4. Wählen Sie **Mehr** und dann **Gebietsbedingungen**aus.
5. Wählen Sie **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Gebietsbedingung“

Feld	Beschreibung
Gebiet	Name des Gebiets. Dieses Feld wird automatisch auf das ausgewählte Gebiet festgelegt.
Gebietsmodellquelle	Name der Quelle, nach der Sie das Gebiet filtern möchten, entweder ein Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe.
Tabellenname	Entweder die Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task] oder „Arbeitsauftrag“ [wm_order]. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem im Feld **Gebietsmodellquelle** ausgewählten Wert festgelegt.

7. Fügen Sie Filterbedingungen hinzu.
   a. Wählen Sie im Feld **Bedingung** die **Option Bedingungen festlegen aus**.
   b. Erstellen Sie die Bedingung.
   Beispiel: **[Status] [ist] [Ausstehende Lieferung] UND [Aktiv] [ist] [wahr]**.
   c. **Wahlweise:** Fügen Sie eine alternative OR-Bedingung hinzu, indem Sie **Neuer Bedingungssatz** auswählen und die Bedingungen hinzufügen.
   d. Wählen Sie **Festlegen aus**.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Die Bedingungen zur Bestimmung der am besten passenden Gebiete für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe werden festgelegt.

Außendienst in CSM Mitarbeiterbereicheinrichten

Aktivieren Sie Außendienst in CSM Mitarbeiterbereich, und richten Sie Rollen für die Ausführung der Aufgaben ein.

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

Wichtig:
Ab Release Vancouver wird Legacy FSM Agent Workspace auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Der konfigurierbare Arbeitsbereich für Außendienst-Management [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Agent Workspace aktivieren

Aktiviert die folgenden Plugins:

- Customer Service mit Plugin „Field Service Management“ [com.snc.csm_fsm_integration] zum Aktivieren von Account, Kontakt, Partner, Partnerkontakt, Verbraucherinformationen vom Kundenservice an Field Service Management.
- Das Plugin „Field Service Management“ (com.snc.work_management) zur Unterstützung der Planung und Verwaltung von Arbeitsaufgaben vor Ort.
- Das Plugin „FSM Agent Workspace“ (com.snc.agent_workspace.fsm) wird aktiviert, wenn Sie das „Field Service Management“-Plugin (com.snc.work_management) oder das „Customer Service with Field Service Management“-Plugin [com.snc.csm_fsm_integration] aktivieren.

In Agent Workspace for FSM verwendete Rollen

Agent Workspace-Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält die Rollen
Administrator [admin]	Aktualisieren Sie die Field Service Management-Rollen für Agent Workspace.	
Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent]	• Erstellen Sie Arbeitsaufträge aus einem Fall. • Zeigen Sie eine Vorlage an, und wenden Sie sie auf einen Arbeitsauftrag an. • Verschieben Sie basierend auf dem bestehenden Status-Flow und den sm_config-Regeln einen Arbeitsauftrag vom Status **Entwurf** in den Status **Für Genehmigung bereit**, **Bereit für Qualifizierung** und **Versandbereit** . • Buchen Sie einen Termin auf einen Arbeitsauftrag.	• Wissen • sn_fsm_servicedesk_agent • template_editor • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_request nur für [sn_customerservice_agent] • sn_templated_snip.template_snippet_read • sn_shn.editor • timecard_user für [sn_customerservice_agent] • sn_esm_agent
Standortmitarbeiter [sn_customerservice.svc_location_agent]	Erstellen und verwalten Sie Arbeitsaufträge, die aus Fällen für Kontakte und Verbraucher in ihrer Serviceorganisation erstellt wurden. Integration mit Field Service Management	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent

Automatische Übersetzung

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

Agent Workspace-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält die Rollen
	• Zeigen Sie eine Vorlage an, und wenden Sie sie auf einen Arbeitsauftrag an. • Verschieben Sie basierend auf dem bestehenden Status-Flow und den sm_config-Regeln einen Arbeitsauftrag vom Status **Entwurf** in den Status **Für Genehmigung bereit**, **Bereit für Qualifizierung** und **Versandbereit** . • Buchen Sie einen Termin auf einen Arbeitsauftrag.	
Standortmitarbeiter für Verbraucher [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Erstellen und verwalten Sie Arbeitsaufträge, die aus Fällen für Kontakte und Verbraucher in ihrer Serviceorganisation erstellt wurden. Integration mit Field Service Management • Zeigen Sie eine Vorlage an, und wenden Sie sie auf einen Arbeitsauftrag an. • Verschieben Sie basierend auf dem bestehenden Status-Flow und den sm_config-Regeln einen Arbeitsauftrag vom Status **Entwurf** in den Status **Für Genehmigung bereit**, **Bereit für Qualifizierung** und **Versandbereit** . • Buchen Sie einen Termin auf einen Arbeitsauftrag.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Standortmanager [sn_customerservice.svc_location_manager]	Erstellen und verwalten Sie Arbeitsaufträge, die aus Fällen für Kontakte und Verbraucher erstellt wurden, die zu ihrer Serviceorganisation innerhalb der Hierarchie gehören. Integration mit Field Service Management	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writ • sn_shn.admin • approver_user

Automatische Übersetzung

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

Agent Workspace-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält die Rollen
	• Zeigen Sie eine Vorlage an, und wenden Sie sie auf einen Arbeitsauftrag an. • Verschieben Sie basierend auf dem bestehenden Status-Flow und den sm_config-Regeln einen Arbeitsauftrag vom Status **Entwurf** in den Status **Für Genehmigung bereit**, **Bereit für Qualifizierung** und **Versandbereit** . • Buchen Sie einen Termin auf einen Arbeitsauftrag.	• sn_publications.approver • sn_customerservice.svc_location_consum
Beziehungenbearbeiter [sn_customerservice.relationship_agent]	Schränkt den Zugang eines Servicemitarbeiters zu Fällen für die Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte ein, für die eine Beziehung zum Relationship Manager und Account Manager besteht. Integration mit Field Service Management • Zeigen Sie eine Vorlage an, und wenden Sie sie auf einen Arbeitsauftrag an. • Verschieben Sie basierend auf dem bestehenden Status-Flow und den sm_config-Regeln einen Arbeitsauftrag vom Status **Entwurf** in den Status **Für Genehmigung bereit**, **Bereit für Qualifizierung** und **Versandbereit** . • Buchen Sie einen Termin auf einen Arbeitsauftrag.	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent • snc_internal • sn_shn.editor • email_composer

Notizen:

- Beim Anlegen eines Falles ist die Serviceorganisation des Falls die Serviceorganisation des Benutzers, der den Fall anlegt.
- Bei der Zuweisung eines Falles an einen Servicemitarbeiter wird die Serviceorganisation des Falles auf die Serviceorganisation des zugewiesenen Servicemitarbeiters aktualisiert.

Automatische Übersetzung

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

Zugehörige Informationen

Arbeitsaufträge in verwalten CSM Mitarbeiterbereich

Arbeitsaufträge in CSM Mitarbeiterbereich

Planungsmethode einrichten

Entdecken Sie die Vielzahl der verfügbaren Planungsmethoden, um Außendienstmitarbeitern Aufgaben effizient zuzuweisen und so die Ressourcennutzung und die Kundenzufriedenheit zu maximieren. Von der Einrichtung der manuellen Zuteilung bis hin zur Implementierung der dynamischen Planung und Routenoptimierung bietet diese umfassende Übersicht Ihren Einsatzplanern verschiedene Aufgabenzuteilungsoptionen für einen effizienten Betrieb.

Vergleich zwischen den Planungsmethoden

Zeitplanungsmethoden

Planungsmethode	Schlüsselfunktionen
Manuelle Zeitplanung	Drag-and-Drop-Methode. Geeignet für kleine Teams mit begrenzten Aufgaben, aber fehleranfällig
Interaktive Tools	Unterstützung bei Aufgabenzuweisungsentscheidungen. Die endgültige Entscheidung liegt beim Einsatzplaner.
Automatische Zuweisung	Weist basierend auf vordefinierten Kriterien dynamisch Aufgaben geeigneten Service Desk-Mitarbeitern zu. Ideal für Aufgaben mit hohem Volumen, die eine schnelle Zuteilung erfordern.
Intelligente Aufgabenempfehlungen	Empfiehlt Aufgaben, um Lücken im Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters zu schließen Maximiert die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern durch Nutzung der verfügbaren Zeit. Wenn die intelligente Aufgabenempfehlung im Dispatcher-Arbeitsbereich aufgerufen wird, wird die freie Zeit, die Service Desk-Mitarbeiter zwischen Aufgaben und Ereignissen haben, im Kalender des Service Desk-Mitarbeiters als Leerraum angezeigt. Sie empfiehlt die besten verfügbaren Aufgaben, um diese Lücken im Zeitplan zu schließen. Diese Funktion ist sowohl für Einsatzplaner im Dispatcher-Arbeitsbereich als auch für Außendienstmitarbeiter in der Mobile-Anwendung ServiceNow® „ verfügbar
Zeitplanoptimierung	Proaktive und ganzheitliche richtlinienbasierte Engine, die einen Snapshot aller zugewiesenen und ausstehenden Aufgaben für alle Service Desk-Mitarbeiter erstellt und mehrere Möglichkeiten für die Aufgabenzuweisung analysiert. Sie wird alle 15 Minuten ausgeführt und nutzt Echtzeitdaten aus Karten-APIs von Drittanbietern.

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

Zeitplanungsmethoden (Fortsetzung)

Planungsmethode	Schlüsselfunktionen
	Die Zeitplanoptimierung zielt auf globale Effizienz ab, indem die Fahrzeit minimiert, die Arbeitslast ausgeglichen wird usw.
Routenoptimierung	Die Routenoptimierung konzentriert sich ausschließlich auf die Minimierung der Reisezeit für einen einzelnen Service Desk-Mitarbeiter. Das Tauschen von Aufgaben zwischen Service Desk-Mitarbeitern wird für die globale Optimierung nicht berücksichtigt. Die Routenoptimierung ist mitarbeiterorientiert und zielt darauf ab, die Reisezeit für einzelne Mitarbeiter zu reduzieren.
Dynamische Planung	Die dynamische Zeitplanung weist eingehende Aufgaben zu und überprüft die Zeitpläne der Service Desk-Mitarbeiter auf Verfügbarkeit. Wenn keine freie Zeit vorhanden ist, werden weniger wichtige Aufgaben ausgelagert. Es handelt sich um einen schnellen, aufgabenbasierten Ansatz. Die automatische Zeitplanung verwendet die dynamische Zeitplanung, um Aufgaben automatisch basierend auf festgelegten Kriterien wie Kompetenzen und Standort zuzuweisen. Sie eignet sich hervorragend für Routineaufgaben und kann angepasst werden, wenn sich die Dinge ändern, z. B. wenn ein Techniker aufgrund von Urlaub oder Krankheit nicht verfügbar ist.
Intraday-Optimierung	Die Intraday-Optimierung optimiert Zeitpläne in Echtzeit basierend auf sich ändernden Bedingungen erneut. Nützlich, wenn Aufgaben abgebrochen oder verzögert werden oder neue Aufgaben eingehen. Beispiel: Ein Kabelserviceanbieter befasst sich mit Stornierungen in letzter Minute und Neuinstallationen.

Zusätzliche Planungskonfigurationsoptionen

Verbessern Sie Ihre Planungskonfiguration mit den folgenden zusätzlichen Optionen, die auf die Optimierung der Aufgabenzuteilung und der Mitarbeiterzuweisungen zugeschnitten sind.

- Mitarbeiter- oder Aufgabenplanung verwenden: Weist automatisch Mitarbeiter für Aufgaben zu und wählt sie aus. Aktivieren Sie diese Option für eine optimierte Zeitplanung, um die Zuweisung von Service Desk-Mitarbeitern mühelos zu gestalten.
- Automatische Auswahl berücksichtigt Zeitzone: Aktivieren Sie diese Option, um die Zeitzonen von Service Desk-Mitarbeitern bei der Zuweisung von Aufgaben zu berücksichtigen. Übereinstimmende Zeitzonen reduzieren Antwortverzögerungen.

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

- Prioritätszuweisung: Aktivieren Sie die Option „Prioritätszuweisung“, um die Prioritätsrangfolge für die automatische Zuweisung von Service Desk-Mitarbeitern zu verwenden. Stellen Sie sicher, dass Statusabläufe aktiviert sind, der Prozesslebenszyklus aufgabenorientiert ist und Mitarbeiter- oder Aufgabenzeitpläne berücksichtigt werden. Dadurch werden kritische Reparaturen priorisiert.
- Schichtplanung für FSM: Optimieren Sie Ihr Außendienstpersonal. Diese Funktion berücksichtigt die Verfügbarkeit, die Kompetenzen, die Teams und das Coaching von Service Desk-Mitarbeitern. Aktivieren Sie diese Option nur, wenn Workforce Optimization for Field Service aktiviert ist.

Zeitplanoptimierung konfigurieren

Zeitplanoptimierung optimiert Aufgaben in Batches für mehrere Außendienstmitarbeiter und ermöglicht so eine effiziente Planung für den kommenden Tag oder die kommende Woche. Durch die Anwendung von Richtlinien können Sie den bestmöglichen Zeitplan erstellen, der die Aufgabenzuweisung maximiert und die Reisezeit minimiert.

Workflow von Zeitplanoptimierung

Der Zeitplanoptimierungs-Workflow umfasst vier Hauptelemente: Richtlinien, Zeitplanungsattribute, Batches und Bereiche. Der Workflow umfasst die Konfiguration von Richtlinien und Planungsattributen, die Erstellung von Batches zur Ausführung von Optimierungen und die Optimierung von Bereichen durch die entsprechende Methode. Es gibt zusätzliche Konfigurationen, die eine Optimierung auslösen, die den ganzen Tag über ausgeführt wird, wenn sich die Planungsbedingungen ändern. Wenn Sie diese Schritte ausführen, können Sie Zeitpläne basierend auf Ihren angegebenen Kriterien und Einschränkungen effektiv optimieren.

1. Aktivieren Sie das Plugin „Zeitplanoptimierung“. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanoptimierung aktivieren.
2. Erstellen Sie Richtlinien, um zu bestimmen, wie die Zeitpläne für Mitarbeiter basierend auf definierten Zielen oder Einschränkungen optimiert werden. Wenn ein Unternehmen beispielsweise 20 Techniker mit Terminen in einer Stadt hat, können Sie eine Richtlinie konfigurieren, um die Fahrzeit zu minimieren. Durch die Ausführung eines Batches in der Nacht zuvor wertet das System alle Aufgaben aus und generiert einen optimierten Zeitplan, der die Fahrzeit der Service Desk-Mitarbeiter minimiert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Richtlinie für Zeitplanoptimierung.
3. Konfigurieren Sie die Planungsattribute, um wiederverwendbare Sätze gängiger Optimierungseinstellungen zu erstellen, z. B. den Standardanbieter für Reiseschätzungen und Aufgabenbedingungen, die bei der Ausführung der Optimierung berücksichtigt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Planungsattribut für Zeitplanoptimierung.
4. Erstellen Sie Optimierungsbatches mit den gewünschten Zeitplänen und Einstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Batch für Zeitplanoptimierung.
5. Erstellen Sie Optimierungsumfänge, um Batches vorhandenen Planungsattributkonfigurationen zuzuordnen, und optimieren Sie sie entweder nach Zuweisungsgruppen oder Gebieten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Bereich für Zeitplanoptimierung
6. Planen Sie Batches so, dass sie automatisch ausgeführt werden, um Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zuzuweisen und Zeitpläne zu optimieren.
7. Erstellen Sie optional Intraday-Konfigurationen, um die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern automatisch als Reaktion auf Ereignisse zu aktualisieren, z. B. wenn ein Service Desk-Mitarbeiter zu spät kommt.

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

Zeitplanoptimierung basierend auf Gebieten

Berücksichtigen Sie bei der Implementierung von Zeitplanoptimierung basierend auf Gebieten die folgenden Punkte.

Plugin-Abhängigkeiten

Optimieren Sie Aufgaben basierend auf Gebieten mit Zeitplanoptimierung, wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ installiert ist.

- Wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ nicht installiert ist oder das Gebietsmodell inaktiv ist, wird die Optimierung nahtlos fortgesetzt und stützt sich auf Zuweisungsgruppen.
- Wenn die Plugins „Field Service – Gebietsplanung“ und „Zeitplanoptimierung“ installiert sind, das Gebietsmodell jedoch inaktiv ist, werden Aufgaben basierend auf Zuweisungsgruppen optimiert. Lassen Sie gebietsbezogene Batches inaktiv, bis das Plugin „Territoriumsplanung“ aktiviert wird.
- Wenn die Plugins „Territoriumsplanung“ und Zeitplanoptimierung „[]“ installiert sind und das Gebietsmodell aktiv ist, werden Aufgaben ausschließlich basierend auf Gebieten optimiert. Sie können Bereiche speziell für Gebiete erstellen.

Voraussetzung für die Aktivierung

Stellen Sie vor der Aktivierung des Außendienst-Gebietsmodells sicher, dass nach Zuweisungsgruppen optimierte Batches inaktiv und nach Gebieten optimierte Batches aktiv sind.

Nach der Aktivierung

Nach der Aktivierung des Außendienst-Gebietsmodells müssen für Aufgaben Gebiete für Zeitplanoptimierung ausgewählt werden, um sie Service Desk-Mitarbeitern zuzuweisen.

Gebietsorientierte Optimierung

Wenn beide Plugins aktiv sind und das Außendienst-Gebietsmodell aktiviert ist, werden Aufgaben ausschließlich basierend auf Gebieten optimiert.

Intraday-Effizienz

Löst die Komplexität von Service Desk-Mitarbeitern, die mehrere Gebiete an einem Tag bearbeiten, insbesondere während mehrerer Schichten.

Verwaltung überlappender Gebiete

Im Außendienst-Gebietsmodell können sich Gebiete entweder in der Geografie oder bei gemeinsam genutzten Service Desk-Mitarbeitern überschneiden. Auf maschinellem Lernen basierende Fähigkeiten berücksichtigen diese Überschneidungen für eine effektive Zuweisung und Verwaltung bei der Aufgabenoptimierung.

Zeitplanoptimierung mit Personaloptimierung für den Außendienst

Zeitplanoptimierung berücksichtigt bei der automatischen Zuweisung von Aufgaben nur dann den Zeitplan und die Ereignisse eines Service Desk-Mitarbeiters aus der Anwendung Personaloptimierung für den Außendienst, wenn die Option **Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability** (Schichtplanung für FSM zur Bestimmung der Verfügbarkeit aktivieren) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen und Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Zugehörige Informationen

Zeitplanoptimierung

Zeitplanoptimierung 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.

Zeitplanoptimierung aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin Zeitplanoptimierung (com.snc_schedule_optimization) für Außendienst-Management mit der Administratorrolle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Zeitplanoptimierung erfordert ein vom Rest der Now Platform getrenntes Abonnement.

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

- Zeitplanoptimierung erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Zeitplanoptimierung installieren.

  Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

  Bietet verschiedene Funktionen und Lösungstypen für das Training des Systems, um Datenergebnisse vorherzusagen, zu empfehlen und voranzutreiben.

  Field Service Management (com.snc.work_management_pa)

  Fügt eine Reihe von Plugins hinzu, die sich auf die Planung von Service Desk-Mitarbeitern und die Aufgabenverwaltung für Arbeitsaufträge beziehen.

  Map Integrations for Field Service (com.snc.app_fsm_map_integr)

  Führt intelligente Reisezeitschätzungen durch, um Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen, wobei sowohl der Standort des Service Desk-Mitarbeiters als auch der Standort der Aufgabe berücksichtigt wird.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Zeitplanoptimierung installiert:

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Optimierungsumfang snc_schedule_optim_optimization_scope	Definiert die Qualifizierer (Gruppen oder Gebiete), Aufgaben und Richtlinien, die während der Optimierung verwendet werden sollen
Bereichsqualifizierer snc_schedule_optim_scope_m2m_qualifier	Verknüpft eine Gruppe oder ein Gebiet mit einem Bereich
Optimierungsbatch snc_schedule_optim_batch	Definiert den Optimierungszeitplan für einen oder mehrere Bereiche
Optimierungsfunktion snc_schedule_optim_optimization_constraints	Definiert die Ziele und Einschränkungen, die in Optimierungsrichtlinien verwendet werden sollen **Hinweis:** Tabelle ist schreibgeschützt
Richtlinien snc_schedule_optim_policy	Containerdatensatz für Ziele und Einschränkungen, die für die Optimierung verwendet werden

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

Installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Richtlinienkonfigurationen snc_schedule_optim_policy_configuration	Eine zugehörige Liste ist eine Tabelle, die zum Hinzufügen von Zielen und Einschränkungen zu einer Richtlinie verwendet wird
Planungsattributkonfiguration snc_schedule_optim_sched_attr_config	Definiert allgemeine Optimierungseinstellungen, die von Intraday-Konfigurationen oder Optimierungsbatches und -umfängen verwendet werden sollen
Intraday-Konfiguration snc_schedule_optim_intraday_config	Definiert die Standardkonfiguration des Planungsattributs, das Standardverarbeitungsfenster und den Flow für die Intraday-Optimierung
Intraday-Qualifizierer snc_schedule_optim_intraday_m2m_qualifier	Verknüpft eine Gruppe oder ein Gebiet mit einer Intraday-Konfiguration
Intraday-Attributüberschreibung snc_schedule_optim_intraday_m2m_sched_attr_config	Überschreibt die Standardkonfiguration des Zeitplanungsattributs oder das Standardverarbeitungsfenster für eine bestimmte Gruppe oder ein bestimmtes Gebiet
Intraday-Auftragsqualifizierer wm_intraday_job_m2m_qualifier	Verknüpft eine Gruppe oder ein Gebiet mit einem Intraday-Auftrag
On-Demand-Optimierung Anwendbare Richtlinien snc_schedule_optim_attr_m2m_policy	Definiert die alternativen Richtlinien, die für eine On-Demand-Optimierungsausführung für eine bestimmte Planungsattributkonfiguration geeignet sind

Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanoptimierung konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin Zeitplanoptimierung (com.snc_schedule_optimization).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Richtlinie für Zeitplanoptimierung

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

Erstellen Sie Richtlinien, um Faktoren wie die Reisezeit und die Verfügbarkeit eines Service Desk-Mitarbeiters zu fördern. Richtlinien bestimmen, wie der Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters basierend auf definierten Zielen oder Einschränkungen optimiert wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Richtlinien helfen Ihnen, Ihre Optimierungsziele zu erreichen, indem Sie Ziele und Einschränkungen kombinieren. Wenn Sie Ihre Ziele verstehen, können Sie Optimierungsstrategien anpassen.

Wenn beispielsweise 20 Techniker in einer Stadt arbeiten, können Sie eine Richtlinie festlegen, um die Reisezeit zu minimieren. Durch die Ausführung der Optimierung vor Beginn des Tages werden Aufgaben effizient organisiert, wodurch die Pendelzeit reduziert wird. Sie können vorhandene Richtlinien anpassen, indem Sie Ziele und Einschränkungen hinzufügen, um Aufgaben zu priorisieren und Kriterien für Aufgabenzuweisungsgruppen anzugeben. Weitere Informationen zu Zielen und Einschränkungen finden Sie unter Mit verwendete Ziele und Einschränkungen Zeitplanoptimierung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Richtlinien**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Richtliniendatensatzformular einen Namen und eine Beschreibung an.
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Richtlinie aus.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Einschränkung hinzu.
   a. Wechseln Sie zur Registerkarte **Einschränkung**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Klicken Sie im Feld **Optimierungsfunktion auf** das Symbol „ “), und wählen Sie die hinzuzufügende Einschränkung aus.
   d. Wählen Sie **Absenden**.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Ziel hinzu.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Ziel** aus.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Klicken Sie im Feld **Optimierungsfunktion auf** das Symbol „ “), und wählen Sie das hinzuzufügende Ziel aus.
   d. Wählen Sie **Absenden**.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Sie haben jetzt eine Zeitplanoptimierungsrichtlinie erstellt.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie einen Batch für Zeitplanoptimierungan.

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

Fügen Sie einer Richtlinie Ziele hinzu

Fügen Sie den Standardzielen in Zeitplanoptimierung Richtlinien Ziele hinzu, um zusätzliche Ziele zu erreichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ziele dienen als Kompass für die Aufgabenpriorisierung in Zeitplanoptimierung. Ziele legen die Ziele einer Zeitplanoptimierung -Richtlinie fest. Im Folgenden sind die standardmäßigen und optionalen Ziele in Zeitplanoptimierungaufgeführt .

Standardziele

- Aufgabenzuweisung maximieren: Konzentriert sich darauf, sicherzustellen, dass so viele Aufgaben wie möglich geplant werden. Fügt den Zeitplänen für Mitarbeiter so viele Aufgaben wie möglich hinzu, um die Produktivität zu maximieren.
- Reisezeit minimieren: Ziel ist es, die Reisezeit von Service Desk-Mitarbeitern zu reduzieren. Beschränkt die Reisezeit zwischen Aufgaben für alle Service Desk-Mitarbeiter.

Hinweis:
Diese Ziele sind Standardziele und können nicht aus Ihren Richtlinien entfernt werden.

Optionale Ziele

- Aufgabenzuweisungen mit hoher Priorität maximieren: Priorisiert dringende Aufgaben.
- Zuweisungen von unter-/überqualifizierten Service Desk-Mitarbeitern minimieren: Stimmt die Aufgabenkomplexität mit dem Kompetenzniveau des Service Desk-Mitarbeiters ab.
- Lkw-Rollen minimieren: Begrenzt die Anzahl der Aufgaben pro Service Desk-Mitarbeiter pro Schicht.
- SLA-Verletzungen minimieren: Hält die Servicebereitstellung innerhalb der vereinbarten Zeitrahmen.
- Überstunden minimieren: Die Arbeitszeiten von Service Desk-Mitarbeitern werden innerhalb der Standardzeitbereiche begrenzt.
- Balance in Aufgaben und Arbeitsstunden maximieren: Verteilt Aufgaben und Stunden gleichmäßig auf die Service Desk-Mitarbeiter.

Hinweis:
Ziele sind optional, fungieren jedoch als Stellglieder, mit denen Sie Ihre Optimierung an Ihre Anforderungen anpassen können. Wenn beispielsweise Überstunden minimieren als Ziel festgelegt ist, versucht Zeitplanoptimierung, Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben während der normalen Arbeitszeiten zuzuweisen. Wenn dies nicht möglich ist, werden Aufgaben Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen, auch wenn Überstunden erforderlich sind. Eine Liste der Ziele finden Sie unter Mit verwendete Ziele und Einschränkungen Zeitplanoptimierung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Richtlinien**.
2. Wählen Sie die Richtlinie aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Ziel** aus.
4. 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.

5. Wählen Sie im Feld **Optimierungsfunktionen** das Suchsymbol ( ) und dann das hinzuzufügende Ziel aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie einer Richtlinie Einschränkungen hinzu

Einschränkungen sind Anforderungen für die Aufgaben, die Zeitplanoptimierung Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einschränkungen werden Richtlinien hinzugefügt und bestimmen die Kriterien, die erfüllt sein müssen, damit einer Zuweisungsgruppe eine Aufgabe zugewiesen wird. Eine Liste der Einschränkungen finden Sie unter Mit verwendete Ziele und Einschränkungen Zeitplanoptimierung.

Einschränkungen sind obligatorisch, und Aufgaben werden nicht zugewiesen, wenn die Zuweisungsgruppe nicht der Einschränkung entspricht. Sie definieren die „Muss-Bedingungen“, die Mitarbeiter haben müssen, um für eine Aufgabe überhaupt berücksichtigt zu werden. Einschränkungen sind obligatorische Bedingungen, die in Richtlinien eingebettet sind. Wenn eine Zuweisungsgruppe eine Einschränkung nicht erfüllt, wird sie für diese Aufgabe nicht mehr ausgeführt. Wenn beispielsweise „Obligatorische Kompetenzen aktivieren“ aktiviert ist, werden nur Zuweisungsgruppen mit Service Desk-Mitarbeitern mit den erforderlichen Kompetenzen für Aufgabenzuweisungen berücksichtigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Richtlinien**.
2. Wählen Sie die Richtlinie aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Einschränkung**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie im Feld **Optimierungsfunktionen** das Suchsymbol ( ) und dann die hinzuzufügende Einschränkung aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie ein Planungsattribut für Zeitplanoptimierung

Erstellen Sie die Planungsattribute, um anzugeben, welche Aufgaben optimiert werden sollen, und definieren Sie die Regeln für die Optimierung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Zeitplanoptimierung konfigurieren muss eingerichtet werden.

Prozedur

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

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

a. Geben Sie einen Namen an.

b. Wählen Sie die Standardrichtlinie aus.

c. Wählen Sie einen Anbieter für Reiseschätzungen aus.

d. Wählen Sie eine Reiseschätzungskonfiguration aus.
Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten eines Anbieters für Reiseschätzungen.

4. Wählen Sie die Registerkarte **Aufgaben** aus, um die Aufgabenbedingungen auszuwählen, die bei der Ausführung der Optimierung berücksichtigt werden sollen.
5. **Wahlweise:** Ermöglichen Sie Einsatzplanern die Ausführung der Optimierung für eine Gruppe oder ein Gebiet aus Dispatcher-Arbeitsbereich, indem Sie der zugehörigen Liste „ **Bei Bedarf anwendbare Richtlinien** “ eine Richtlinie hinzufügen.

   Hinweis:

   (Optional) Sie können beispielsweise eine On-Demand-Richtlinie hinzufügen, die eine Richtlinie überschreibt, die Überstunden einschränkt, sodass Einsatzplaner die Optimierung auslösen können, wenn der Zeitplan im Rückstand ist.

   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „ **Bei Bedarf anwendbare Richtlinien** “ das Suchsymbol aus.

   b. Wählen Sie eine Richtlinie aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen Batch für Zeitplanoptimierung

Einrichten eines Anbieters für Reiseschätzungen

Richten Sie beim Konfigurieren der Planungsattribute einen Reiseschätzungsanbieter für jede Ihrer Gruppen ein, um den Reiseplanungsprozess zu optimieren und zu verbessern.

Eine effiziente Zuteilung von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter hängt von einer genauen Schätzung der Reisezeit ab, wobei sowohl der Standort des Service Desk-Mitarbeiters als auch der Standort der Aufgabe berücksichtigt wird. Die Zeitplanoptimierung unterstützt zwei Optionen zum Berechnen von Entfernungen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Aufgaben: Gerade Linie und Beans.AI. Ein Administrator muss einen Reiseschätzungsanbieter für jede Gruppe auswählen. Weitere Informationen dazu, wo sich die Optionen befinden, finden Sie unter Erstellen Sie ein Planungsattribut für Zeitplanoptimierung.

Konfigurieren Sie den Reiseschätzungsanbieter

Verwenden Sie den Anbieter für Schätzungen der geraden Strecke, um die integrierten Zeit- und Entfernungsschätzungen basierend auf Längen- und Breitengrad zu verwenden. Verwenden Sie Beans.AI, den Kartenanbieter, den die Zeitplanoptimierung unterstützt, um genauere Schätzungen der Reisezeit zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

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

Prozedur

1. **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Konfiguration** > **Zeitplanungsattribute**
2. Wählen Sie im Feld „Anbieter der Reiseschätzung“ die Option „Straightline“ oder „Beans.ai“ aus.
3. Öffnen Sie den **Konfigurationsdatensatz für die Schätzung der geraden Strecke**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder Name und Beschreibung aus.
5. Fügen Sie die Geschwindigkeitsbegrenzung für die Region auf der Registerkarte **Allgemein** hinzu.
6. Geben Sie auf der Registerkarte **Multiplikatoren** einen Wert ein.
   Die in der Berechnung der geraden Linie definierten Multiplikatoren sind die Werte, mit denen die geschätzte Reisezeit in gerader Linie multipliziert wird, abhängig von der Zeitspanne, in die die Schätzung fällt. Wenn die Reisezeit weniger als 15 Minuten beträgt, multiplizieren Sie sie mit zwei oder mehr, um die geschätzte Reisezeit zu erhöhen. Wenn die Reisezeit mehr als 15 Minuten beträgt, multiplizieren Sie sie mit 0,5 oder weniger, um die geschätzte Reisezeit zu verringern.

Konfigurieren Sie Beans.ai-Reiseschätzungsanbieter

Eigenschaften und Konfigurationen von Beans.ai

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Verwenden Sie die folgende Tabelle, um zu den Eigenschaften und Konfigurationen von Beans.ai zu navigieren.

Option	Bezeichnung
Erstellen Sie einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz für Beans.AI	**Alle** > **IntegrationHub** > **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**
Ändern Sie die Konfigurationen für Beans.AI	**Alle** > **Integrationen für Außendienst zuordnen** > **Kartenanbieterkonfiguration**
Legen Sie die maximale Anzahl von Standortpunkten fest, die in einem Anbieteraufruf zulässig sind	**Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Konfiguration** > > **Eigenschaften** > und ändern Sie den Wert im Feld **„Reisezeitschätzungen“**. Der Standardwert ist auf 300 festgelegt

Erstellen Sie einen Bereich für Zeitplanoptimierung

Erstellen Sie einen Bereich, um einen Batch einer vorhandenen Planungsattributkonfiguration zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bereiche verknüpfen Aufgaben mit Richtlinien und können auf Zuweisungsgruppen oder geografischen Gebieten basieren. Die Auswahl des entsprechenden Umfangs ist entscheidend, um sicherzustellen, dass Ihre Richtlinien auf die richtigen Aufgaben angewendet werden, wodurch Ihre Ressourcen dort optimiert werden, wo es darauf ankommt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:
Verwenden Sie den Anwendungsbereich „Zeitplanoptimierung“ zum Einrichten und Konfigurieren dieser Elemente.

Bereiche ordnen eine Gruppe von Aufgaben einer vorhandenen Optimierungsrichtlinie zu. Die Gebietsplanung kann sich auf den Aufgabenoptimierungsprozess auswirken. Betrachten Sie die folgenden Szenarien:

- Plugin „Territoriumsplanung“ nicht installiert: Die Aufgabenoptimierung basiert ausschließlich auf Zuweisungsgruppen.
- Plugin „Territoriumsplanung“ installiert, aber inaktiv: Bereiche und Batches können sowohl für Gebiete als auch für Zuweisungsgruppen erstellt werden. Bleiben Sie bei den zuweisungsgruppenbasierten Bereichen, bis die Gebietsplanung aktiviert wird. Sie können Bereiche und Batches sowohl für Zuweisungsgruppen als auch für Gebiete erstellen. Sie sollten Batches, die Gebieten zugeordnet sind, jedoch nur aktivieren, wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ aktiviert ist.
- Plugin „Territoriumsplanung“ installiert und aktiv: Aufgaben werden ausschließlich basierend auf Gebieten optimiert. Bereiche für Zuweisungsgruppen sind nicht mehr möglich.

Hinweis:
Sobald Sie das Gebietsmodell aktiviert haben, können Sie Zuweisungsgruppen nicht wiederherstellen. Service Desk-Mitarbeiter müssen für jede Gruppe oder jedes Gebiet eindeutig sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Anwendungsbereiche**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen in das Feld **Name** ein.
4. **Wählen** Sie im Feld Planungsattribut eine Planungsattributkonfiguration aus.
5. Legen Sie den **Zuweisungshorizontbereich** fest, um die Zeitspanne festzulegen, in der die Aufgaben den Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden.
6. **Wahlweise:** Legen Sie die Priorität des Bereichs fest, wenn Service Desk-Mitarbeiter oder Aufgaben zugewiesen werden, die von Bereichen gemeinsam genutzt werden, indem Sie eine Priorität in das Feld **Rang** eingeben.
   Niedrigere Zahlen zeigen eine höhere Priorität an.
7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Fügen Sie dem Bereich in der zugehörigen Liste „ **Qualifizierer** “ Zuweisungsgruppen oder Gebiete hinzu.

   Hinweis:
   Um nach Gebiet zu optimieren, muss das Gebietsmodell aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst .. Nachdem Sie zum Gebietsmodell gewechselt sind, können Sie nicht zurückgehen und Bereiche für Zuweisungsgruppen erstellen. Der Übergang zu Gebieten ist dauerhaft. Jede Zuweisungsgruppe und jedes Gebiet muss über einen eindeutigen Satz von Service Desk-Mitarbeitern verfügen. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann nicht mehreren Gruppen oder Gebieten zugewiesen werden.

9. Wählen Sie **Absenden**.
   Ein Bereich Zeitplanoptimierung wird erstellt.

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

Erstellen Sie einen Batch für Zeitplanoptimierung

Erstellen Sie einen Optimierungsbatch, um das Intervall zu bestimmen, in dem die Optimierung für die zugehörigen Umfänge ausgeführt werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Batches sind die Konfigurationen, die festlegen, wann und wie Ihre Optimierungen erfolgen. Durch die Ausführung von Batches zu strategischen Zeiten können Sie sich schnell an Änderungen und Anforderungen anpassen.

Wichtige Überlegungen zur Optimierung Ihrer Zeitpläne:

- Batch-Konfiguration: Sie können bis zu 36 Batches innerhalb von 24 Stunden für Optimierungen konfigurieren. Jeder Batch muss mindestens zwei Stunden dauern, und es darf nicht mehr als drei überlappende Batches geben. Zum Beispiel könnten Sie Batch 1 von Mitternacht bis 02:00 Uhr, Batch 2 von 01:00 bis 03:00 Uhr und Batch 3 von 02:00 bis 04:00 Uhr haben
- Häufigkeitseinstellungen: Die Standardhäufigkeit für Optimierungsläufe beträgt alle sieben Tage. Sie haben jedoch die Flexibilität, sie so anzupassen, dass sie je nach Ihren spezifischen Anforderungen alle 30, 60, 90, 120 oder 180 Tage ausgeführt wird.
- Zeitrelative Bereiche: Die Startzeit eines Bereichs ist relativ zur Batch-Startzeit. Wenn der Batch heute beginnt, die Startzeit des Umfangs jedoch morgen ist, konzentriert sich die Optimierung auf Service Desk-Mitarbeiter und Aufgaben für den angegebenen Umfang für den nächsten Tag.
- Gebietsübergreifende Optimierung: Bei der Arbeit mit Service Desk-Mitarbeitern und Aufgaben, die sich über mehrere Gebiete erstrecken, konsolidiert das System alle sich überschneidenden Gebiete auf intelligente Weise in einem einzigen Satz. Dies gewährleistet einen optimierten und effektiven Planungsprozess.
- Systemdaten: Das System verfolgt die Aufgabenberechtigung gebietsübergreifend und berechnet Zuordnungen zwischen Gebieten und ihren Überschneidungen. Diese Daten helfen bei der Identifizierung von Überschneidungen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und geografischen Regionen, wodurch eine umfassende Liste zugehöriger Gebiete erstellt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Batch-Optimierung** > **Batches**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen in das Feld **Name** ein.
4. Legen Sie das Startdatum, die Batch-Startzeit und die Endzeit in den entsprechenden Feldern fest.
5. **Wahlweise:** Legen Sie fest, wie oft ein Batch ausgeführt wird, und wählen Sie einen Wert für **Ausführungshäufigkeit**aus.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Fügen Sie dem Batch Bereiche hinzu.
   a. Um Aufgaben nach Zuweisungsgruppen oder Gebieten zu optimieren, wählen Sie im Feld **Optimierungsumfänge** die Option **Neu** aus.
   b. Geben Sie einen Namen in das Feld **Name** ein.
   c. **Wählen** Sie im Feld Planungsattribut eine Planungsattributkonfiguration aus.

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

d. Legen Sie den **Zuweisungshorizontbereich** fest, um die Zeitspanne festzulegen, in der die Aufgaben den Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden.

e. Wählen Sie **Speichern**.

8. **Wahlweise:** Um den Batch sofort auszuführen und seine Auswirkungen zu beobachten, wählen Sie **Jetzt planen**aus.

Ergebnisse

Der Batch wird ausgelöst, und der Zeitplanoptimierungsprozess wird basierend auf den definierten Intervallen gestartet. Die Arbeitsauftragsaufgaben werden automatisch dem am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen, wodurch das Feld **Zugewiesen an** entsprechend ausgefüllt wird.

Fügen Sie einem Optimierungsbatch Umfänge hinzu, oder entfernen Sie sie

Fügen Sie Optimierungsbatches Umfänge hinzu, oder entfernen Sie einen Bereich aus einem Batch, wenn die Anzahl der Umfänge in einem Batch zu groß wird, um verwaltet zu werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Batches**.
2. Wählen Sie den Optimierungsbatch aus, dem Sie einen Umfang hinzufügen oder daraus entfernen möchten.
3. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.
4. Wählen Sie den Bereich aus.
5. Fügen Sie den Umfang dem Optimierungsbatch hinzu, oder entfernen Sie ihn daraus.
   - Um den Bereich hinzuzufügen, wählen **Sie Hinzufügen**.
   - Um den Bereich zu entfernen, wählen **Sie Entfernen**.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter in Intervallen während des Tages optimieren

Weisen Sie Aufgaben effizient neu zu und maximieren Sie die Produktivität, indem Sie die Zeitplanoptimierung kontinuierlich in ausgewählten Intervallen über den Tag verteilt ausführen.

Über die Intraday-Optimierung

Die Intraday-Optimierung aktualisiert zugewiesene Arbeitsauftragsaufgaben automatisch, wenn sich die Planungsbedingungen im Laufe des Tages ändern. Häufige Bedingungen, die die Ausführung der Intraday-Optimierung auslösen, sind Verspätung eines Service Desk-Mitarbeiters, Anruf eines Service Desk-Mitarbeiters, der sich meldet, [Service Desk-Mitarbeiter mit bezahltem Urlaub, eine abgebrochene Aufgabe oder das Hinzufügen einer neuen Aufgabe mit hoher Priorität.

Richtlinien, die auf Zielen und Einschränkungen basieren, bestimmen, wie die Zeitplanoptimierung ausgeführt wird. Richtlinienziele priorisieren die Zuweisung von Service Desk-Mitarbeiteraufgaben. Richtlinieneinschränkungen bestimmen die Kriterien, die erfüllt sein müssen, damit einer Zuweisungsgruppe eine Aufgabe zugewiesen wird.

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

Der grundlegende Intraday-Flow wird standardmäßig alle 60 Minuten ausgeführt, mit einer Mindestoption von alle 15 Minuten. Wenn eine Auslöserbedingung erfüllt ist, wird ein Intraday-Ereignis erstellt. Wenn der nächste Intraday-Flow ausgeführt wird, wird ein Intraday-Auftrag für jede der Gruppen oder Gebiete mit Intraday-Ereignissen erstellt, und diese Qualifizierer werden optimiert. Wenn die Optimierung abgeschlossen ist und die Aufgaben aktualisiert werden, zeigt die Intraday-Aufgabe den Status „Zuweisung abgeschlossen“ an.

Einsatzplaner können die Optimierung manuell auslösen, um sie über Dispatcher-Arbeitsbereich auszuführen, wenn die Intraday-Optimierungskonfiguration bei Bedarf aktiviert ist und dem Planungsattribut eine bei Bedarf anwendbare Richtlinie hinzugefügt wurde. Informationen zum Hinzufügen einer bei Bedarf anwendbaren Richtlinie zur Konfiguration finden Sie unter Erstellen Sie ein Planungsattribut für Zeitplanoptimierung.

Beachten Sie, dass Mitarbeiterzeitpläne erst nach Abschluss der Intraday-Optimierung manuell aktualisiert werden können.

Aktivieren Sie die Intraday-Optimierung

Aktivieren Sie die Intraday-Optimierung, indem Sie das Plugin „ Field Service Management Scheduling Automations “ (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) für Außendienst-Managementaktivieren. Navigieren Sie nach der Installation des Plugins zum Flow Designer, um die relevanten Flows zu aktivieren, um die Intraday-Optimierung auszulösen, die den ganzen Tag über ausgeführt wird, wenn sich die Planungsbedingungen ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren AnwendungenAlle** > **.**
2. Suchen Sie anhand des Namens oder der ID nach dem Plugin „Field Service Scheduling Automations“ (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows).
3. Wählen Sie **Installieren** aus.
4. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
5. Duplizieren Sie die erforderlichen Flows.
   a. Wählen Sie den Flow Agent Urlaub erstellt Außendienst Management Zeitplanung Automatisierungen aus.
   b. Kopieren Sie den Flow, indem Sie oben rechts auf das Symbol „ ⋮ “) klicken und **Flow kopieren**auswählen.
   c. Geben Sie einen Namen für den kopierten Flow ein, oder behalten Sie den Standardnamen bei, der das Wort „Kopie“ an den Namen des Flows anhängt.
   d. Wählen Sie im Feld **Anwendung** die Option **Field Service Management Zeitplanung Automatisierungen**aus.
   e. Wählen Sie **Kopieren**.
   Eine Kopie des Flows wird mit den von Ihnen eingegebenen Informationen geöffnet.
   f. Wählen Sie **Aktivieren**.

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

g. Wiederholen Sie diese Schritte für die folgenden Event-Auslöser-Flows: Arbeitsauftragsaufgabe mit hoher Priorität „Gesendet“, „Arbeitsauftragsaufgabe abgebrochen“ und „Arbeitsauftragsaufgabe fortgeschritten“.

Bei der Optimierung wird die Priorität nicht berücksichtigt, es sei denn, die Einschränkung „Zuweisung von Aufgaben mit höherer Priorität maximieren“ ist in der Richtlinie für den Qualifizierer vorhanden, der das Event ausgelöst hat. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Einschränkungen finden Sie unterFügen Sie einer Richtlinie Einschränkungen hinzu.

h. Wiederholen Sie die Schritte, um den Event-Auslöser-Flow Agent WFO Urlaub zu aktivieren.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Shift Scheduling for Field Service“ aktiviert ist, um den Urlaubs-Flow von Agent WFO zu verwenden.

6. **Wahlweise:** Duplizieren Sie den Flow „Intraday-Aufträge planen“.

a. Wählen Sie den Flow „Intraday-Aufträge planen Außendienst “ Managementzeitplanoptimierung aus.

b. Kopieren Sie den Flow, indem Sie oben rechts auf das Symbol „ ⋮ “) klicken und **Flow kopieren**auswählen.

c. Geben Sie einen Namen für den kopierten Flow ein, oder behalten Sie den Standardnamen bei, der das Wort „Kopie“ an den Namen des Flows anhängt.

d. Wählen Sie im Feld **Anwendung** die Option **Zeitplanoptimierung**aus.

e. Wählen Sie **Kopieren**.
Eine Kopie des Flows wird mit den von Ihnen eingegebenen Informationen geöffnet.

7. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Standarddatensatz.

a. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Konfiguration**.

b. Wählen Sie im Formular die Option **Standard**aus.

c. Wählen Sie im Formular die Option **Aktiv**aus.

d. **Wählen Sie** im Feld Intraday-Flow den umbenannten Intraday-Auftrags-Flow für Zeitplanoptimierung aus.

8. **Hinweis:**
Sie können zusätzliche Intraday-Konfigurationen für jede Ihrer Gruppen oder Gebiete aktivieren.

Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie die Intraday-Optimierung

Führen Sie die Zeitplanoptimierung kontinuierlich in ausgewählten Intervallen über den Tag verteilt aus, um Aufgaben effizient neu zuzuweisen und die Produktivität zu maximieren. Darüber hinaus können Einsatzplaner die Optimierung bei Bedarf 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.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie die Planungsattribute, und aktivieren Sie die Intraday-Optimierung. Weitere Informationen finden Sie unter, Erstellen Sie ein Planungsattribut für Zeitplanoptimierung und Aktivieren Sie die Intraday-Optimierung.

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Zeitplanoptimierungs-Engine so konfigurieren, dass zugewiesene Arbeitsauftragsaufgaben im Laufe des Tages automatisch aktualisiert werden, wenn sich die Planungsbedingungen ändern. Häufige Bedingungen, die die Ausführung der Intraday-Optimierung auslösen, sind Verspätung eines Service Desk-Mitarbeiters, Anruf eines Service Desk-Mitarbeiters, der sich krank meldet, Service Desk-Mitarbeiter mit bezahltem Urlaub, Abbruch einer Aufgabe oder Hinzufügen einer neuen Aufgabe mit hoher Priorität.

Sie können es Einsatzplanern auch ermöglichen, die Optimierung manuell auszulösen, um sie über Dispatcher-Arbeitsbereich auszuführen, wenn die Intraday-Optimierungskonfiguration bei Bedarf aktiviert ist und dem Planungsattribut eine bei Bedarf anwendbare Richtlinie hinzugefügt wurde. Informationen zum Hinzufügen einer bei Bedarf anwendbaren Richtlinie zur Konfiguration finden Sie unter Erstellen Sie ein Planungsattribut für Zeitplanoptimierung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Intraday-Optimierung** > **Konfigurationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für die Konfiguration an.
4. Legen Sie die standardmäßige Planungsattributkonfiguration im Feld **Standardkonfiguration des Planungsattributs fest**.
   Damit Einsatzplaner die Optimierung bei Bedarf über den Dispatcher-Arbeitsbereichausführen können, wählen Sie ein Planungsattribut aus, dem eine bei Bedarf anwendbare Richtlinie zur Konfiguration hinzugefügt wurde.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zeitplan** einen Flow zum Auslösen der Intraday-Konfiguration und ein Standardverarbeitungsfenster aus.
6. Fügen Sie auf der Registerkarte **Qualifizierer** Ihre Gruppen oder Gebiete hinzu.
7. **Wahlweise:** Ermöglichen Sie Einsatzplanern, die Optimierung für eine Gruppe oder ein Gebiet über Dispatcher-Arbeitsbereich auszuführen, indem **Sie Optimierung bei Bedarf aktivieren** auf „true“ setzen.
8. Wählen Sie **Absenden**.
9. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Attributüberschreibung für einen bestimmten Zeitrahmen, um das Standardplanungsattribut oder -verarbeitungsfenster aus der zugehörigen Intraday-Konfiguration für eine bestimmte Gruppe oder ein bestimmtes Gebiet zu überschreiben.
   a. Wechseln Sie zur Registerkarte **Attributüberschreibungen**
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Geben Sie die entsprechenden Daten in die Felder **Betrifft ab** und **Betrifft ein**.
   d. Wählen Sie eine Planungsattributkonfiguration und ein Verarbeitungsfenster aus.
   e. Wählen Sie **Absenden**.

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

Beispiel: Zeitplanoptimierung

Dieses Beispiel zeigt drei verschiedene Möglichkeiten, wie Administratoren die Optimierungs-Engine zum Planen von Aufgaben konfigurieren können.

Administratoren können die Zeitplanoptimierung so konfigurieren, dass sie über Nacht in Batches ausgeführt wird, um eine größere Anzahl von Aufgaben zu planen, oder über den Tag verteilt in ausgewählten Intervallen basierend auf Ereignissen ausgeführt wird. Administratoren können Einsatzplanern auch ermöglichen, die Zeitplanoptimierung über den Dispatcher-Arbeitsbereich zu initiieren, indem sie die On-Demand-Optimierung konfigurieren.

In diesem Beispiel stellt die Organisation sicher, dass Service Desk-Mitarbeiter während ihrer Schicht so viele Aufgaben wie möglich erledigen, ohne viel Zeit für Reisen zwischen den Aufgaben aufzuwenden. Eine Richtlinie ist so konfiguriert, dass Zuweisungen maximiert und die Reisezeit minimiert wird. Die On-Demand-Optimierung ist für die Einsatzplaner aktiviert, die dieser Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen sind.

Admin-Core-Konfigurationen für Zeitplanoptimierung

Eigenschaften der Zeitplanoptimierung

Feld	Wert
Qualifizierertyp für Zeitplanoptimierung	Zuweisungsgruppe
Anzahl der Sekunden für die Auflösung der Aufgabenplanung	1
Maximale Anzahl von Standortpunkten, die in einem Kartenanbieteraufruf zulässig sind	300

Richtlinien

Feld	Wert
Name	Maximale Zuweisungen
Aktiv	Wahr
Einschränkungen	Standardwerte
Allgemeine Ziele	Reisezeit maximieren (Gewichtung 1) Aufgabenzuweisungen maximieren (Gewichtung 1) Zuweisungen zu früheren Schichten maximieren (Gewichtung 1)

Zeitplanungsattribute

Feld	Wert
Name	Westküsten-Konfig
Aktiv	Wahr
Reiseschätzungsanbieter	Beans.ai

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

Zeitplanungsattribute (Fortsetzung)

Feld	Wert
Standardrichtlinie	Maximale Zuweisungen
Konfiguration der geraden Schätzung	Westküste
Aufgaben	Status ist einer der folgenden: „Zuteilung ausstehend“ oder „Geplant“.
Bei Bedarf anwendbare Richtlinie	Westküsten-Dispatcher

Batch-Optimierungskonfigurationen

Batch

Feld	Wert
Name	Westküste wöchentlich
Startdatum des Zeitplans	01.12.2023
Ausführungshäufigkeit	Alle 7 Tage
Batch-Startzeit	22:00
Batch-Endzeit	15:00 Uhr

Umfang

Feld	Wert
Name	Westküste – Nächste 7 Tage
Aktiv	Wahr
Konfiguration des Zeitplanungsattributs	Westküsten-Konfig
Rang	1
Offset des Zuweisungshorizonts	00
Zuweisungshorizontbereich	Tage 7
Optimierungsbatch	Westküste wöchentlich
Startdatum	01.12.2023
Batch-Startzeit	22:00
Batch-Endzeit	15:00 Uhr
Zuweisungsgruppe	San Diego Nord

Hinweis:
Wählen Sie Zeitplan jetzt aus, wenn das Formular ausgefüllt 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.

Intraday-Optimierungskonfigurationen

Intraday-Konfigurationen

Feld	Wert
Name	Westküste
Aktiv	Wahr
Standardkonfiguration des Zeitplanungsattributs	Westküsten-Konfig
Standard	Falsch
Flow	Intraday-Aufträge planen (Standard)
Standardverarbeitungsfenster	Arbeitstag 9:00 bis 17:00 Uhr
Zuweisungsgruppe	San Diego Süd – Bei Bedarf aktivieren = Wahr San Diego Nord: Bei Bedarf aktivieren = Wahr

Konfigurationen der On-Demand-Optimierung

Werte bei Bedarf in der Konfiguration der Planungsattribute

Feld	Wert
Bei Bedarf anwendbare Richtlinie	Westküsten-Dispatcher

On-Demand-Werte in Intraday-Konfigurationen

Feld	Wert
Zuweisungsgruppe	San Diego Süd – Bei Bedarf aktivieren = Wahr San Diego Nord: Bei Bedarf aktivieren = Wahr

Dynamische Zeitplanung konfigurieren

Konfigurieren Sie die dynamische Zeitplanung, damit Einsatzplaner Arbeitsaufgaben einfach zuweisen, ändern oder stornieren können. Optimieren Sie die Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben und optimieren Sie den Außendienstbetrieb, indem Sie die dynamische Zeitplanung entsprechend den Anforderungen Ihrer Organisation einrichten.

Kriterien für Arbeitsauftragsaufgaben der dynamischen Zeitplanung:

- Geografischer Standort: Sucht nach verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern basierend auf dem Standort.
- Kompetenzen: Berücksichtigt die Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern für die Aufgabeneignung.
- Verfügbarkeit: Berücksichtigt vorhandene Zeitpläne und Zeitzonen.

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

- Teile: Berücksichtigt den Bestand von Service Desk-Mitarbeitern.
- Aufgabenfenster: Versuche, innerhalb der konfigurierten Fenster zu planen; Andernfalls führt dies zu einem Fehler bei der automatischen Zuweisung.
- Aufgabenabhängigkeiten: Berücksichtigt vorgelagerte Abhängigkeiten.

Zu den erweiterten Konfigurationsoptionen für die dynamische Zeitplanung gehören die Zuweisung desselben Service Desk-Mitarbeiters zu allen Aufgaben, die Prioritätszuweisung für kritische Arbeitsaufträge mit hoher Priorität, Kundeneinstellungen für Techniker oder Ausschlüsse, Nähe und vieles mehr.

Die folgende Tabelle bietet eine Übersicht über den Konfigurationsprozess für die dynamische Zeitplanung und führt Sie durch die wichtigsten Schritte für eine effektive Einrichtung.

Konfigurationsprozess

Schritt	Beschreibung
1. Dynamische Zeitplanung aktivieren	Aktivieren Sie das Plugin „Dynamic Scheduling“ (com.snc.dynamic_scheduling), um die dynamische Planungsfunktion in Ihrem System zu aktivieren.
2. Machen Sie sich mit der Prozess-Engine für dynamische Zeitplanung vertraut	Dynamische Zeitplanung optimiert und weist Außendienstmitarbeitern Arbeitsaufträge in Echtzeit zu. Dabei wird der Status von Aufgaben und verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern kontinuierlich überwacht und intelligente Entscheidungen getroffen, um sicherzustellen, dass Aufgaben dem am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter zum richtigen Zeitpunkt zugewiesen werden.
3. Identifizieren Sie die für die dynamische Zeitplanung erforderlichen Rollen.	Verwalten Sie den dynamischen Planungsprozess mit Administratoren, Einsatzplanern und Außendienstmitarbeitern.
4. Richten Sie die dynamische Planung als Planungsmechanismus ein	Wählen Sie die dynamische Zeitplanung als bevorzugte Methode für die Aufgabenzuweisung aus. Dadurch wird sichergestellt, dass Aufgaben anhand vordefinierter Kriterien und Optimierungsregeln automatisch Außendienstmitarbeitern zugewiesen werden.
5. Überprüfen Sie die Systemeigenschaften und -komponenten für die dynamische Zeitplanung	Überprüfen Sie die Eigenschaften und andere installierte Komponenten im Zusammenhang mit der dynamischen Zeitplanung. Passen Sie die Einstellungen an die spezifischen Anforderungen und Geschäftsprozesse Ihrer Organisation an.
6. Übereinstimmungskriterien für die Zuweisung von Aufgaben	Legen Sie Auswahlkriterien fest, z. B. Kompetenzen und Nähe von Service Desk-Mitarbeitern, um Aufgaben den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeitern zuzuordnen. Die dynamische Planung stellt sicher, dass Aufgaben Service Desk-Mitarbeitern mit der richtigen Kompetenz zugewiesen werden, die sich in der Nähe befinden. Dadurch wird die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern optimiert, und es wird sichergestellt,

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

Konfigurationsprozess (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	dass Zuweisungen von den am besten qualifizierten Personen bearbeitet werden.
7. Aufgabenfilter erstellen	Definieren Sie Kriterien, um geeignete Aufgaben für die dynamische Planung auszuwählen. Faktoren wie Aufgabentypen, Prioritäten und Attribute bestimmen die Aufgabenberechtigung. Aufgabenfilter helfen bei der Fokussierung auf bestimmte Aufgaben für eine effiziente Planung.
8. Regel für Aufgabenreihenfolge erstellen	Erstellen Sie Regeln, um die Reihenfolge der Aufgabenzuweisungen aus dem ausgewählten Aufgabensatz zu bestimmen. Legen Sie beispielsweise Aufgaben mit Priorität 1 als oberste Priorität fest, um eine schnelle Aufmerksamkeit für kritische Arbeiten sicherzustellen. Diese Regeln verbessern Aufgabenzuweisungen, indem sie an den Prioritäten der Organisation ausgerichtet werden.
9. Legen Sie Regeln für die Aufhebung der Aufgabenzuweisung fest, um Flexibilität zu gewährleisten	Erstellen Sie Regeln für die Aufhebung von Zuweisungen, um Aufgabenzuweisungen flexibler zu gestalten. Dadurch wird sichergestellt, dass der Service nicht unterbrochen wird, wenn Aufgaben aufgehoben oder neu zugewiesen werden. Es stellt sicher, dass alle Aufgaben auch bei Abwesenheit einer Person erledigt werden. Wenn beispielsweise eine wichtigere Aufgabe ansteht, können Sie die Zuweisung weniger wichtiger Aufgaben aufheben, um Platz dafür zu schaffen. Dies optimiert die Ressourcennutzung und stellt sicher, dass Aufgaben mit hoher Priorität die erforderliche Aufmerksamkeit erhalten
10. Konfiguration der dynamischen Planung validieren	Validieren Sie nach dem Erstellen oder Ändern einer dynamischen Planungskonfiguration die Konfiguration, um potenzielle Probleme oder Fehlkonfigurationen zu identifizieren, die sich auf die Leistung der dynamischen Planung auswirken können.

Zugehörige Informationen

Dynamische Zeitplanung aktivieren

Dynamische Zeitplanung aktivieren

Aktivieren Sie die dynamische Planungsfunktion, indem Sie das Plugin Außendienst-Management (com.snc.work_management) aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin Außendienst-Management aktiviert das Plugin „Dynamic Scheduling“ (com.snc.dynamic_scheduling) und fügt dem Menü „Außendienst“ im

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

Anwendungsnavigator das folgende Modul hinzu: **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**.

Die folgenden Tabellen werden mit der dynamischen Planung installiert:

Mit Dynamic Scheduling installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Einschränkung [scheduling_constraint]	Speichert die Einschränkungen der Aufhebung von Zuweisungen für die Funktion der dynamischen Planung.
Konfiguration der dynamischen Planung [dynamic_scheduling_config]	Speichert die Konfigurationen für die Funktion der dynamischen Planung. Dazu gehören ausgewählte Aufgabentabelle, Aufgabenfilter, Regeln für die Aufgabenreihenfolge und Einschränkungen der Aufhebung von Aufgabenzuweisungen.
Aufgabenfilter [dynamic_schedule_task_filter]	Speichert die Aufgabenfilter für eine Konfiguration der dynamischen Planung. Filter identifizieren eine Liste der Aufgaben, die mithilfe der dynamischen Planung zugewiesen werden sollen.
Regel für Aufgabenreihenfolge [task_ordering_rule]	Speichert die Regeln für die Aufgabenreihenfolge für eine Konfiguration der dynamischen Planung. Regeln für die Aufgabenreihenfolge priorisieren die Liste der durch Aufgabenfilter identifizierten Aufgaben.
Einschränkung beim Aufheben von Zuweisungen [unassignment_rule]	Speichert die Einschränkungen der Aufhebung von Aufgabenzuweisungen für eine Konfiguration der dynamischen Planung. Durch die Einschränkungen wird verhindert, dass die Zuweisung einer Aufgabe aufgehoben wird, auch wenn sie gemäß den Regeln für die Aufgabenreihenfolge von geringerer Bedeutung ist.

Prozedur

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

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Erfahren Sie mehr über die Prozess-Engine der dynamischen Zeitplanung

Die dynamische Zeitplanung optimiert die Zuteilung von Arbeitsaufträgen und Aufgaben an Außendienstmitarbeiter in Echtzeit. Dieser komplexe Prozess stellt sicher, dass jede Aufgabe zum richtigen Zeitpunkt mit dem am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter abgeglichen wird, wobei eine Reihe von Variablen berücksichtigt wird, darunter Verfügbarkeit, Standort, Kompetenzen und Arbeitsauslastung von Service Desk-Mitarbeitern.

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

Im Folgenden sind die wichtigsten Schritte des dynamischen Planungsprozesses aufgeführt:

Aufgabenidentifizierung

Der Prozess beginnt mit der Identifizierung der Liste der ausstehenden Aufgaben, die auf den Versand warten. Diese Aufgaben können aus Kundenanforderungen, Servicevereinbarungen oder Wartungsplänen stammen. Wichtige Aufgabenattribute wie Abhängigkeiten, Servicelevel-Vereinbarungen und Kundenpräferenzen sind entscheidend für die Bestimmung des optimalen Zeitpunkts für den Abschluss der Aufgabe.

Hinweis:
Arbeitsauftragsaufgaben, die nach einem Zeitplan gesperrt sind, werden vom dynamischen Planungsprozess ausgeschlossen.

Initiieren Sie den Planungsprozess

Die dynamische Planung kann entweder manuell von einem Einsatzplaner oder automatisch vom System ausgelöst werden.

1. Die manuelle Auslösung erfolgt, wenn ein Einsatzplaner mehrere Aufgaben in der Einsatzwarteschlange auswählt und die Option Automatisch zuweisen verwendet. Die dynamische Planung wird für den ausgewählten Satz von Aufgaben ausgeführt, und Mitarbeiterempfehlungen für jede Aufgabe werden zur Bestätigung durch den Einsatzplaner angezeigt.

   Hinweis:
   Um die maximale Anzahl von Aufgaben festzulegen, die bei der manuellen Ausführung der dynamischen Zeitplanung ausgewählt werden können, bearbeiten Sie die Systemeigenschaft „com.snc.dynamic.scheduling.maxtasks“. Es wird empfohlen, nicht mehr als 50 Aufgaben gleichzeitig zu verwenden.

2. Die automatische Auslösung kann sofort erfolgen, wenn die Filterbedingungen erfüllt sind, oder in regelmäßigen Abständen, wie vom Systemadministrator festgelegt.
3. Gruppen werden identifiziert und optimiert. Das System prüft, ob die automatische Zuweisung aktiviert oder deaktiviert ist. Wenn die automatische Zuweisung deaktiviert ist, wird die dynamische Planung ausgeführt, und die Optionen werden zur Bestätigung an den Einsatzplaner zurückgegeben. Wenn die automatische Zuweisung und die sofortige Zuweisung aktiviert sind, wird die dynamische Planung sofort ausgeführt, und die Aufgaben werden zugewiesen. Wenn die automatische Zuweisung aktiviert, die sofortige Zuweisung jedoch deaktiviert ist, werden die Aufgaben einem geplanten Aufgabenstapel hinzugefügt, und die Aufgaben werden im angegebenen Intervall zugewiesen.

Zuweisungen von Agent-Aufgaben

Nach der Aktivierung identifiziert das System potenzielle Arbeitsgruppen, die die Aufgaben ausführen können. Anschließend wird die Zuweisung von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Faktoren wie Verfügbarkeit, Standort, Kompetenzen und Arbeitsauslastung von Service Desk-Mitarbeitern intelligent optimiert. Das Ziel besteht darin, jede Aufgabe mit dem am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter zu koppeln.

Mitarbeiterempfehlungen

Das System generiert Mitarbeiterempfehlungen für jede Aufgabe und berücksichtigt Attribute wie Kompetenzen, Standort und Verfügbarkeit der Mitarbeiter. Diese Vorschläge werden von einem Optimierungsalgorithmus abgeleitet, der darauf ausgelegt ist, Aufgaben den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeitern zuzuordnen. Die Empfehlungen werden dem Einsatzplaner zur Bestätigung vorgelegt. Der Einsatzplaner prüft diese Empfehlungen und berücksichtigt

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

möglicherweise weitere Überlegungen, bevor er die Zuweisungen abschließt. Dieser Schritt stellt sicher, dass Aufgaben den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden, wodurch die Gesamteffizienz des dynamischen Planungsprozesses optimiert wird.

Dispatcher-Bestätigung

Der Einsatzplaner bestätigt die Aufgabenzuweisungen basierend auf den Empfehlungen. Wenn die automatische Zuweisung deaktiviert ist, wird die Ausgabe des dynamischen Planungsprozesses normalerweise dem Einsatzplaner zur Bestätigung und Genehmigung vorgelegt, bevor Aufgaben zugewiesen werden. Der Einsatzplaner kann zusätzliche Faktoren berücksichtigen, die für die Aufgabenanforderungen, die Dringlichkeit oder die Kundenpräferenzen spezifisch sind, bevor er die Zuweisungen bestätigt.

Startzeiten und Aktualisierungen der Aufgabe

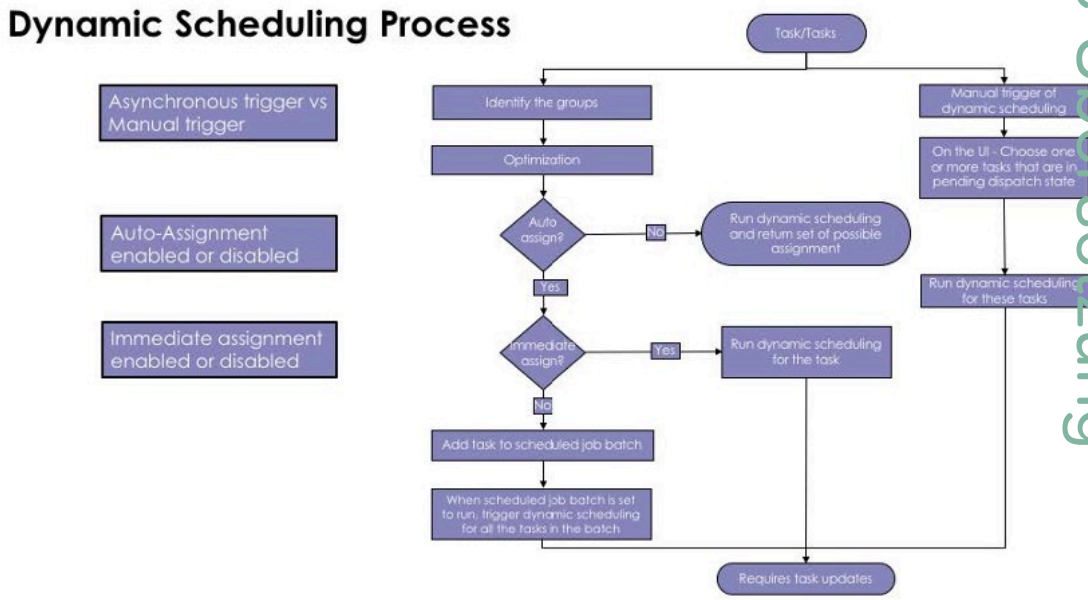
In dieser Phase werden die Startzeiten von Aufgaben basierend auf ihrer Dringlichkeit, ihren Abhängigkeiten und anderen relevanten Kriterien geplant. Während die Aufgaben voranschreiten, aktualisiert das System kontinuierlich die Aufgabenstatus, die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern und Änderungen an Echtzeitdaten.

Aufheben der Zuweisung und Neuzuweisung

In Situationen, in denen sich die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern oder die Aufgabenprioritäten ändern, kann das System die Zuweisung von Aufgaben aufheben oder sie neu zuweisen, um eine effiziente Ressourcenzuteilung sicherzustellen. Dies ist besonders relevant, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter Urlaub hat oder wenn Aufgaben mit höherer Priorität Aufmerksamkeit erfordern.

Dynamische Zeitplanung – Prozess-Flow

Das Folgende ist das Prozess-Flow-Diagramm für die dynamische



Zeitplanung.

Zugehörige Informationen

Für die dynamische Zeitplanung erforderliche Rollen und Personas

Für die dynamische Zeitplanung erforderliche Rollen und Personas

Hauptverantwortlichkeiten von Personen, die an der Optimierung von Aufgabenzuweisungen und Ressourcenmanagement beteiligt sind.

Automatische Übersetzung

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

Die folgenden Personas und Rollen können den Zugriff auf die dynamische Zeitplanung implementieren und steuern, Ressourcen verwalten und Arbeitsauftragsaufgaben abschließen.

Rolle	Verantwortlichkeit
Außendienstadministratoren [wm_admin]	Außendienstadministratoren haben die Aufgabe, den dynamischen Planungsprozess so zu konfigurieren und zu überwachen, dass er den spezifischen Anforderungen der Organisation entspricht. Erstellt Aufgabenfilter und Reihenfolgeregeln, die definieren, wie und wann Aufgaben zugewiesen werden bzw. deren Zuweisung aufgehoben wird.
Einsatzplaner [wm_dispatcher]	Einsatzplaner übernehmen die Verantwortung für die manuelle Zuweisung von Aufgaben, insbesondere wenn Aufgaben mit höherer Priorität sofort berücksichtigt werden müssen. Einsatzplaner können auch die dynamische Zeitplanung nutzen, um Aufgabenzuweisungen zu verbessern, indem sie mehrere Aufgaben auswählen und ihre Fähigkeiten nutzen, um diese Zuweisungen zu optimieren.
Außendienstmitarbeiter [wm_agent]	Außendienstmitarbeiter, häufig als Techniker bezeichnet, sind die Personen vor Ort, die an Einsatzorten arbeiten und ihren Status melden. Sie sind ein wesentlicher Bestandteil des dynamischen Planungsprozesses, da sie zugewiesene Aufgaben ausführen und Echtzeit-Updates zum Aufgabenfortschritt bereitstellen.

Zugehörige Informationen

Richten Sie die dynamische Planung als Planungsmechanismus ein

Richten Sie die dynamische Planung als Planungsmechanismus ein

Wählen Sie die dynamische Planung aus, um Arbeitsauftragsaufgaben automatisch zu planen und einzuteilen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zuweisung**.
3. Wählen Sie im Feld **Zuweisungsmethode für Aufgaben** die Option **Dynamische Planung verwenden** aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Aufgaben werden basierend auf der dynamischen Planungskonfiguration automatisch zugewiesen.

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

Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie die Systemeigenschaften und -komponenten, die mit Dynamic Scheduling installiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften der dynamischen Zeitplanung.

Systemeigenschaften der dynamischen Zeitplanung

Richten Sie Eigenschaften ein, um das Verhalten und die Funktionalität des dynamischen Planungsprozesses an die Anforderungen Ihrer Organisation anzupassen.

Mit den folgenden Eigenschaften können Sie Aspekte wie die Häufigkeit der Planung, automatische Zuweisung, Reisezeitberechnungen und Optimierungsiterationen steuern. Durch die Anpassung dieser Eigenschaften können Sie die Aufgabenzuweisungen optimieren, die Effizienz verbessern und den dynamischen Planungsprozess an Ihren spezifischen Anforderungen ausrichten.

Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**.

Systemeigenschaften für dynamische Zeitplanung

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
Zulassen, dass Einsatzplaner Service Desk-Mitarbeiter manuell doppelt buchen	work.management.allow doublebooking.dynamische Zeitplanung	Ermöglicht Einsatzplanern die m Doppelbuchung von Service Des Mitarbeitern, auch wenn die dyn Zeitplanung aktiviert ist. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Eigenschaft zum Ignorieren der Berechnung der Reisezeit für Außendienstmitarbeiter zum Aufgabenstandort auf Zeitplanbasis	com.snc.dynamisch.zeitplanung. IgnorierenAgentReiseZeitWährendZeitplanung	Weist Arbeitsauftragsaufgaben automatisch zu, ohne die Reiseze für Service Desk-Mitarbeiter zu berücksichtigen. Die Option **Reise ignorieren** wird im Aufgabenformular Arbeitsauftrags angezeigt, die dynamische Planung de Service Desk-Mitarbeitern höchsten Rang unabhängig Reisezeit Aufgaben zuweis Richten Sie die folgenden Parameter im Zusammenha mit der dynamischen Planu wenn **„Reise ignorieren“** ak ist:

Automatische Übersetzung

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

Systemeigenschaften für dynamische Zeitplanung (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		Hinweis: • Die Doppelbuchung aktiviert sein, damit System dem Service Mitarbeiter automati Aufgaben zuweisen • Wenn Zugriffsstunde in einer Arbeitsauftragsaufg definiert sind, ignorie das Syste die defin Zugriffsstundenbegr wenn dies Aufgabe automatisch Service Mitarbeitern zugewie wird. Zugriffszeiten mit dem Plugin „Field Service Access Hour Management“ (com.s aktiviert. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Reisezeitbewertung des Arbeitsblocks optimieren	work.management.travel.calculation. „dynamic_scheduling“	Optimieren Sie die Reisezeitbew Arbeitsblöcke. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Alle Reise einbeziehen
Reiseberechnungsmethode	com.snc.dynamic.scheduling.optimize_travel_time_rating	Verwendet Google Maps-API, B oder Schätzungen der geraden L die geschätzte Reisezeit und Ent von Service Desk-Mitarbeitern z Aufgabenstandorten zu berechne Service Desk-Mitarbeitern Aufg mithilfe der dynamischen Zeitpla zugewiesen werden.
Entfernungsberechnungsmethode	work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling	Berechnet die geschätzte Reiseze Entfernung des Service Desk-Mi zum Aufgabenstandort basierend Google Maps API, Beans.AI ode Luftlinie. Wenn die Eigenschaft **Goo** **Maps-API für geografische** **Standort von Reisezeitschä** verwenden aktiviert ist, kö

Automatische Übersetzung

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

Systemeigenschaften für dynamische Zeitplanung (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		Sie **Google Maps-API** oder **lineare Schätzungen** in den Eigenschaften für die Bere der geschätzten Reisezeit Entfernung auswählen. Wenn **Google Maps-API für Reisezeitschätzungen** verw nicht aktiviert ist, verwend das System den Wert im F **Geschätzte Reisedauer** in Arbeitsauftragsaufgabe, u die Aufgabenzuweisung fü Service Desk-Mitarbeiter z bestimmen. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: lineare S verwenden.
Erweiterte Empfehlungsprotokolle des Mitarbeiters für den Anwender anzeigen	com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	Zeigt den Einsatzplanern empfoh geeignete Service Desk-Mitarbei an, während die Aufgaben mithil dynamischen Zeitplanung geplan Typ: true/false Standardwert: fal
	sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkZeitplan	Legt die minimale Arbeitsdauer für den ersten Arbeitszeitplan de gebucht werden soll (in Minuten Ganzzahl Standardwert: 60
	com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	Stellt sicher, dass die dynamisch Bündelung vor der dynamischen Zeitplanung ausgeführt wird. Au im Status „Zuteilung ausstehend werden gebündelt, bevor die dyn Zeitplanung ausgeführt wird. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
	work.management.enable.optimization.travel	Ermöglicht die dynamische Plan Arbeitsauftragsaufgaben unabhä der Verfügbarkeit dem nächstgel Service Desk-Mitarbeiter zuzuw • Typ: true/false • Standardwert: falsch
	work.management.travel.time.threshold.minutes	Legt die Reisezeit (in Minuten) f der dem nächstgelegenen Servic

Automatisierte Übersetzung

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

Systemeigenschaften für dynamische Zeitplanung (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		Mitarbeiter eine Arbeitsauftragsa zugewiesen wird, wenn er sich i der Reiseentfernung befindet. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0

Start- und Enddatum der Arbeitsauftragsaufgabe

Die dynamische Planung verwendet die Feldwerte **Fensterstartdatum** und **Fensterenddatum** in der Arbeitsauftragsaufgabe, um Aufgaben zu planen. Darüber hinaus werden die Systemeigenschaften, Geschäftsregeln und Clientskripts während der Einrichtung und Konfiguration berücksichtigt.

- Wenn die Daten Fensterstart und Fensterende in den Arbeitsauftragsaufgaben vorhanden sind, verwendet die dynamische Planung diese Angaben.
- Wenn die Aufgabe über ein Datum im Feld Fensterstart verfügt, das Datum jedoch überschritten wurde, verwendet die dynamische Planung das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit für diesen Wert.
- Wenn die Aufgabe ein Datum im Feld Fensterstart aufweist, jedoch kein Datum im Feld Fensterende, verwendet die dynamische Planung die Eigenschaft com.snc.wm.wo.task_window_day, um diesen Wert zu bestimmen.
- Wenn die Aufgabe kein Datum im Feld Fensterstart, aber ein Datum im Feld Fensterende aufweist, verwendet die dynamische Planung die aktuelle Zeit für diesen Wert.
- Wenn die Aufgabe kein Datum im Fensterstart und auch nicht im Feld Fensterende aufweist, wird für die dynamische Zeitplanung die aktuelle Uhrzeit und das aktuelle Datum für Fensterstart und die Eigenschaft com.snc.wm.wo.task_window_day für das Fensterende verwendet.
- Wenn eine Aufgabe erstellt wird, wird das Datum Fensterende automatisch basierend auf dem neuesten SLA-Verstoßdatum aus dem übergeordneten Arbeitsauftrag ausgefüllt. Die Geschäftsregeln Fensterende basierend auf SLA ausfüllen für die Tabellen „Aufgaben-SLA“ [task_sla] und „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task] sowie das Client-Skript „Fensterende berechnen“ müssen auf „true“ festgelegt werden.
- Wenn eine Aufgabe erstellt wird und Ist festes Fenster aktiviert ist, werden die Geschäftsregeln und Clientskripts nicht ausgeführt, und die Fensterendzeit wird nicht aktualisiert. Wenn ein Arbeitsauftrag auf Grundlage eines Termins erstellt wird und dem Arbeitsauftrag eine SLA zugeordnet ist, wird die Fensterendzeit basierend auf dem Termin und nicht auf der SLA basierend ausgefüllt.

Das Feld **Fenster-Startdatum** wird nur für die nicht zugewiesenen Arbeitsaufträge basierend auf dem Lieferdatum des Transferauftrags aktualisiert. Die Geschäftsregel „ **Lieferzeit mit WOT synchronisieren** “ muss auf **True**festgelegt werden. Für mehrere Transferaufträge, die obligatorische Teileanforderungen enthalten, wird das **Fensterstartdatum** auf die letzte Lieferzeit des Transferauftrags/der Transferaufträge festgelegt. Das Startdatum des Fensters wird nur dann basierend auf Transferaufträgen aktualisiert, wenn die mit dem Transferauftrag verknüpfte Teileanforderung obligatorisch ist. Sie können die Startzeit des Fensters jedoch manuell bearbeiten und das vorhandene Datum überschreiben, das basierend auf dem Transferauftrag ausgefüllt wird.

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

Hinweis:
Das Startdatum des Fensters wird nicht aktualisiert, wenn die Arbeitsauftragsaufgabe eines oder mehrere der folgenden ist:

- Ist einem Termin zugeordnet
- Ist ein festes Fenster
- Fensterende ist ausgefüllt und liegt vor dem Enddatum der Lieferung.

Zugehörige Informationen

Beispiel: Dynamische Zeitplanung

Richten Sie die dynamische Zeitplanung für Arbeitsaufträge und Aufgaben ein

Beispiel: Dynamische Zeitplanung

Erfahren Sie, wie die dynamische Zeitplanung den besten Service Desk-Mitarbeiter für eine Aufgabe priorisiert, und konzentrieren Sie sich dabei auf wichtige Übereinstimmungskriterien.

Stellen Sie sich ein Szenario vor, in dem alle Außendienstmitarbeiter in derselben Region arbeiten. Da sich alle Service Desk-Mitarbeiter immer in der gleichen relativen Entfernung zu einer Aufgabe befinden, ist die Verfügbarkeit zur Ausführung einer Aufgabe das wichtigste Kriterium, gefolgt von übereinstimmenden Teileanforderungen.

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

Die folgende Infografik hilft Ihnen zu verstehen, wie die dynamische Zeitplanung mithilfe von Gewichtungen den besten Service Desk-Mitarbeiter für die Zuweisung zu einer Aufgabe

Sample Work Order Task Data

This example assumes the following information.

Maximum number of hours available in a day: **8**

Total parts required: **5**

Matching Criteria Values

Alice and Mack are Global Teller Systems field agents.

- Alice has 5 hours of availability and 2 of the required parts.
- Mack has 8 hours of availability and 1 of the required parts.
- **Availability Today** criteria is assigned a weight of **20**, as it is most important.
- **Agents with most parts** criteria is assigned a weight of **10**, as it should be considered as the next most important criteria.
- All criteria have a ranking method of **More is better**.

Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5	Availability Today	20	More is better	8
2	Agents with most parts	10	More is better	1

Calculate Criterion Rating

First, calculate a number for each criterion, based on the sample work order task data provided:
Availability Today:
Alice: 5 / 8 = 0.625 (with 8 being the maximum number of hours)
Mack: 8 / 8 = 1
Agents with most parts:
Alice: 2 / 5 = 0.4 (with 5 being the total number of parts required)
Mack: 1 / 5 = 0.2

Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5 / 8	Availability Today	20	More is better	8 / 8
2 / 5	Agents with most parts	10	More is better	1 / 5

Calculate Agent Ranking for Alice

Multiply the number for each criterion by the criterion weight and then divide the result by the total of all criterion weight. Repeat for each criterion and add the results.

Formula: (Criteria_1 rating x Criteria_1 weight) / total criterion weight + (Criteria_2 rating x Criteria_2 weight) / total criterion weight + (Criteria_3 rating x Criteria_3 weight) / total of

Automatische Übersetzung

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

Berücksichtigen Sie zusätzlich zu den Übereinstimmungskriterien die Entfernung zur Aufgabe

Überlegen Sie, wie sich die Berechnung ändern würde, wenn sich die Außendienstmitarbeiter nicht alle in derselben kleinen Region befänden. Wenn die Entfernung eine Rolle spielt, können die Übereinstimmungskriterien **Aktuelle Entfernung zur Aufgabe** oder **Entfernung zur Aufgabe** verwendet werden. Diese Kriterien für die Entfernung zur Aufgabe unterscheiden sich von den anderen Kriterien, da sie umso besser sind, je näher der Außendienstmitarbeiter an der Aufgabe ist. Daher ist hier im Gegensatz zu den anderen Kriterien eine niedrigere Zahl besser als eine höhere Zahl. Die Anpassung „Weniger ist besser“ ist erforderlich, um einen echten Vergleich der resultierenden Punktzahlen zu ermöglichen. Eine Anpassung wird vorgenommen, indem die Punktzahl für ein Kriterium mit der Rangfolgemethode Weniger ist besser von eins (1) subtrahiert wird.

Hinweis:
Die Berechnung der**Entfernung** zur Aufgabe erfolgt in den Skripteinbindungen **LocationFromTask**, und die Berechnung der **aktuellen Entfernung zur Aufgabe** erfolgt in den **Skripteinbindungen** CurrentLocationFromTask. Diese Berechnung vergleicht den Breiten- und Längengrad der Aufgabe mit dem Breiten- und Längengrad des Service Desk-Mitarbeiters, ausgedrückt in Meilen.

Zugehörige Informationen

Richten Sie die dynamische Zeitplanung für Arbeitsaufträge und Aufgaben ein

Richten Sie die dynamische Zeitplanung für Arbeitsaufträge und Aufgaben ein

Mit der dynamischen Zeitplanung können Administratoren Aufgabenzuweisungen an die Anforderungen ihrer Organisation anpassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dynamische Zeitplanung optimiert Aufgabenzuweisungen in Field Service Management, indem Administratoren Konfigurationen an die Anforderungen ihrer Organisation anpassen können.

Diese Konfiguration zielt standardmäßig auf die Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task] ab, kann jedoch auch mit der Tabelle „Arbeitsauftrag“ [wm_order] verwendet werden. Eine wichtige Funktion ist die Option zum Aufheben der Zuweisung, mit der das System Aufgaben basierend auf ihrer Wichtigkeit neu zuweisen kann. Dies ist standardmäßig aktiviert, kann jedoch bei Bedarf deaktiviert werden.

Erstellen Sie als Teil der Konfiguration Aufgabenfilter, um bestimmte Listen von Aufgaben zu identifizieren, Regeln zur Aufgabenreihenfolge zu erstellen und Einschränkungen für die Aufhebung von Aufgabenzuweisungen zu definieren.

Hinweis:

- Die dynamische Planung kann nur eine Konfiguration für jede Aufgabentabelle aufweisen.
- Um die dynamische Planung zu verwenden, wählen Sie diese Aufgabenzuweisungsmethode im Bildschirm „Außendienstkonfiguration“ aus.
- Wenn Sie das Kontrollkästchen Aufheben der Zuweisung deaktivieren, wird die zugehörige Liste Einschränkungen beim Aufheben von Zuweisungen aus dem Formular entfernt.

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

Mit dem Plugin „Dynamic Scheduling“ wird die **Konfiguration der dynamischen Planung für Arbeitsauftrag** bereitgestellt. Passen Sie diese Konfiguration an Ihre Anforderungen an, oder verwenden Sie sie als Vorlage zum Erstellen Ihrer eigenen Konfiguration.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**.
   Das Formular „Konfiguration der dynamischen Planung für Arbeitsauftrag“ wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Tabelle im Feld **Aufgabentabelle** aus.
   Standardmäßig wird für diese Konfiguration die Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task] verwendet. Für Field Service Management können Sie auch die Tabelle „Arbeitsauftrag“ [wm_order] auswählen.

   Hinweis:
   Die dynamische Planung kann nur eine Konfiguration für jede Aufgabentabelle aufweisen.

3. **Wahlweise:** Passen Sie die Option „ **Zuweisung** aufheben“ an.
   - Entscheiden Sie, ob die Option Zuweisung aufheben aktiviert oder deaktiviert werden soll.
   - Wenn diese Option aktiviert ist, kann die dynamische Planung die Zuweisung von Aufgaben aufheben, um wichtigere Zuweisungen basierend auf Regeln für die Aufgabenreihenfolge zu priorisieren.
   - Wenn Sie die Option deaktivieren, wird die zugehörige Liste „Zuweisungsbeschränkungen aufheben“ aus dem Formular entfernt.
4. Konfigurieren Sie die geschätzte Reisezeit und Entfernung zum Aufgabenstandort mithilfe der Systemeigenschaften.
   - Legen Sie fest, wie die geschätzte Reisezeit und Entfernung für Service Desk-Mitarbeiter berechnet werden soll.
   - Wählen Sie zwischen der Verwendung der Google Maps-API oder linearen Schätzungen. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften für die Berechnung der geschätzten Reisezeit und Entfernung.
   - Wenn die Google Maps-API ausgewählt ist, stellen Sie sicher, dass die entsprechende Eigenschaft für den geografischen Standort aktiviert ist.

   Hinweis:
   Um die geschätzte Zeitdauer zu berechnen, die ein Außendienstmitarbeiter benötigt, um an einen Aufgabenstandort zu gelangen, berücksichtigen Sie Folgendes:
   - Wenn die Eigenschaft **Google Maps-API für geschätzte Reisedauer verwenden** für die Positionsbestimmung aktiviert ist, können Sie in den Eigenschaften für die Berechnung der geschätzten Reisezeit und -entfernung die Google Maps-API oder Schätzungen auf Basis der Luftlinienentfernung auswählen.
   - Wenn die Eigenschaft **Google Maps-API für geschätzte Reisedauer verwenden** nicht aktiviert ist, verwendet das System den Wert im Feld „Geschätzte Reisedauer“ in der Arbeitsauftragsaufgabe, um die Aufgabenzuweisung für den Außendienstmitarbeiter zu bestimmen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Aufgabenfilter erstellen

Regel für Aufgabenreihenfolge 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.

Einschränkung der Aufhebung von Aufgabenzuweisungen erstellen

Konfiguration der dynamischen Planung validieren

Aufgabenfilter erstellen

Mit Aufgabenfiltern können Sie bestimmte Kriterien für die Bewertung und Identifizierung geeigneter Service Desk-Mitarbeiter für jede Aufgabe definieren. Sie können auch die automatische Zuweisung aktivieren oder deaktivieren und die Häufigkeit für Aufgabenzuweisungen auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aufgabenfilter können so konfiguriert werden, dass Aufgaben basierend auf Attributen wie Kompetenzanforderungen, geografischem Standort und Priorität segmentiert werden. Dies hilft bei der Eingrenzung der am besten geeigneten Aufgaben für jeden Außendienstmitarbeiter, wodurch eine effiziente Aufgabenzuteilung sichergestellt wird.

Standardmäßig bietet das Plugin „Dynamische Planung“ vier vorkonfigurierte Aufgabenfilter für die Aufgabentabelle des Arbeitsauftrags. Sie können diese Filter ändern oder neue Filter hinzufügen, um die Aufgabenliste weiter zu verfeinern.

1. Terminaufgaben
2. Geplante Wartungsaufgaben
3. Zuweisung: Weisen Sie die ausstehende Dispatch-Arbeitsauftragsaufgabe zu
4. Neuzuweisung: nicht zugewiesene Aufgabe neu zuweisen

Filter für alle Arbeitsauftragsaufgaben: Das Plugin „Dynamische Zeitplanung“ enthält den Filter „Alle Arbeitsauftragsaufgaben“, der alle aktiven Arbeitsauftragsaufgaben identifiziert. Dieser Filter dient als Ausgangspunkt für Aufgabenzuweisungen.

Rangfolgemethoden: Es werden zwei Rangfolgemethoden bereitgestellt. Bei mehreren Technikern berechnet die dynamische Planung eine Punktzahl für jeden Techniker und stapelt dann jeden Techniker in eine Rangfolge, um basierend auf der Konfiguration der dynamischen Planung den besten Außendienstmitarbeiter für die Weiterleitung zu bestimmen. Ein Stapelrang ist eine Rangfolge von Technikern, von der höchsten Punktzahl bis zur niedrigsten Punktzahl, um zu bestimmen, wer am besten für diese Aufgabe geeignet ist.

- Mehr ist besser: Ein höherer Wert wird bevorzugt. Zum Beispiel ist mehr Verfügbarkeit besser, wenn die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge bestimmt wird.
- Weniger ist besser: Ein niedrigerer Wert wird bevorzugt. Zum Beispiel sind weniger zugewiesene Fälle (oder Aufgaben) bei der Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge besser.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Aufgabenfilter** auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Aufgabenfilter“ nach Bedarf aus.

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

Formular „Aufgabenfilter“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Aufgabenfilters.
Aktiv	Auswählen, um den Filter als aktiv zu markieren.
Ausführungsbefehl	Legt die Priorität für Aufgabenfilter fest. Der Filter mit der niedrigsten Ausführungsreihenfolge wird zuerst angewendet, wodurch die anfängliche Aufgabenliste erstellt wird. Als nächstes werden Filter mit höheren Werten angewendet, wodurch die Aufgabenliste weiter eingeschränkt wird. Beispielsweise haben Filter für Wartungsaufgaben eine niedrigere Reihenfolge als Filter für ausstehende Einsatzplanungs- oder Terminaufgaben.
Tabelle	Wählen Sie die Aufgabentabelle für diese dynamische Planungskonfiguration aus.
Regeln	Definieren Sie Bedingungen, die die spezifische Liste von Aufgaben identifizieren.
Ressourcentyp	Wählen Sie die Kategorie der Ressource aus. Diese Zuordnung wird verwendet, um die Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf dem Ressourcentyp zu filtern, z. B. einzelne Benutzer oder Crews. Um einen einzelnen Benutzer auszuwählen, wählen Sie Benutzer[sys_user]. Um eine Crew auszuwählen, wählen Sie Crew [wm_crew].
Automatische Zuweisung	Wählen Sie diese Option aus, um Aufgaben mit diesem Filter automatisch zuzuweisen. Durch Aktivieren von Automatische Zuweisung wird das Feld Häufigkeit der automatischen Zuweisung angezeigt.
Häufigkeit der der automatischen Zuweisung	Wählen Sie diese Option aus, um festzulegen, wie oft Aufgaben zugewiesen werden. Die dynamische Planung kann Aufgaben entweder automatisch zuweisen, sobald sie bereit sind, oder in bestimmten Intervallen. Sie können die dynamische Planung auch manuell auslösen. Die Häufigkeitsoptionen sind: ○ Sofort: Aufgaben werden automatisch zugewiesen, sobald sie zur Zuweisung bereit sind. ○ Intervall: Aufgaben, die zur Zuweisung bereit sind, werden nach dem definierten Intervall ausgewählt und zugewiesen Wenn Sie **Intervall** auswählen, wird das Feld **Intervall der automatischen Zuweisung** angezeigt.
Intervall der automatischen Zuweisung	Legen Sie das Intervall in Minuten für die Auswahl von Aufgaben für die automatische Zuweisung fest. Der Aufgabenfilter mit einem höheren Wert für die Ausführungsreihenfolge muss ein größeres Intervall aufweisen als ein Aufgabenfilter mit einem niedrigeren Wert für die Ausführungsreihenfolge.

4. **Wählen Sie** in der zugehörigen Liste Kriterien auswählen die Kriterien aus der Liste der Übereinstimmungskriterien aus, um geeignete Service Desk-Mitarbeiter für jede Aufgabe zu bewerten und zu identifizieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmungskriterien für die Zuweisung von Aufgaben .
5. **Wahlweise:** Passen Sie die **Gewichtung** für die ausgewählten Kriterien an.

Hinweis:
Standardmäßig weist jedes Übereinstimmungskriterium eine zugewiesene Gewichtung von 10 auf. Sie können den Kriterien, die wichtiger sind, eine höhere Gewichtung zuweisen oder den Kriterien, die weniger wichtig sind, eine niedrigere Gewichtung zuweisen.

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

6. **Wahlweise:** Wählen Sie eine **Rangfolgemethode** für die ausgewählten Kriterien aus.
   - Mehr ist besser: Diese Methode bevorzugt einen höheren Wert für das Kriterium. Zum Beispiel wäre bei der Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge mehr Verfügbarkeit besser.
   - Weniger ist besser: Ein niedrigerer Wert wird bevorzugt. Zum Beispiel sind weniger zugewiesene Fälle beim Ermitteln der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge besser.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Der Aufgabenfilter kann im dynamischen Planungsprozess verwendet werden und hilft, Aufgabenzuweisungen basierend auf Ihren definierten Kriterien und Einstellungen zu optimieren.

Die dynamische Zeitplanung fügt die Werte der Übereinstimmungskriterien und ihre jeweiligen Gewichtungen hinzu und verwendet diese Werte, um die Gesamtrangfolge der Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der folgenden Formel zu bestimmen.

(Criteria_1-Bewertung x Criteria_1-Gewichtung) / Gesamtkriteriumsgewichtung + (Criteria_2-Bewertung x Criteria_2-Gewichtung) / Gesamtkriteriumsgewichtung + (Criteria_3-Bewertung x Criteria_3-Gewichtung) / Summe der Kriteriumsgewichtung = Service Desk-Mitarbeiter-Rang/Punktzahl.

Nächste Maßnahme

Regel für Aufgabenreihenfolge erstellen

Dynamische Zeitplanung mit Zuweisungstypen

Erfahren Sie, wie sich die dynamische Zeitplanung in Kombination mit den Einstellungen für automatische Zuweisung und sofortige Zuweisung verhält, und untersuchen Sie verschiedene Konfigurationen und die daraus resultierenden Ergebnisse.

Dynamische Zeitplanung mit automatischer Zuweisung und sofortiger Zuweisung

Die folgende Tabelle hilft Ihnen, den Prozess der dynamischen Planung zu verstehen, wenn sie in der Konfiguration aktiviert ist.

Dynamische Planung	Automatische Zuweisung	Sofortige Zuweisung	Ergebnis
Aktiviert	Aktiviert	Aktiviert	Die dynamische Zeitplanung wird sofort ausgeführt, und die Arbeitsaufträge werden Außendienstmitarbeitern automatisch zugewiesen
Aktiviert	Aktiviert	Deaktiviert	Dynamische Zeitplanung wird ausgeführt, und Arbeitsauftragsaufgaben werden einem geplanten Aufgabenstapel hinzugefügt, und Aufgaben werden Service Desk-Mitarbeitern im

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

Dynamische Planung	Automatische Zuweisung	Sofortige Zuweisung	Ergebnis
			angegebenen Intervall zugewiesen.
Aktiviert	Deaktiviert	Deaktiviert	Der Einsatzplaner ruft die dynamische Zeitplanung auf, um Arbeitsauftragsanfragen Service Desk-Mitarbeitern zuzuweisen. Die Aufgaben werden zur Bestätigung an den Einsatzplaner zurückgegeben

Übereinstimmungskriterien für die Zuweisung von Aufgaben

Die dynamische Zeitplanung verwendet konfigurierbare Übereinstimmungskriterien wie Kompetenzen und Verfügbarkeit, um die Service Desk-Mitarbeiter in einer ausgewählten Gruppe zu bewerten und eine Gesamtrangliste bereitzustellen.

Übereinstimmungskriterium werden von anderen ServiceNow-Anwendungen verwendet. Zum Beispiel gelten die Übereinstimmungskriterien „Zugewiesene Fälle“ für die Falltabelle [sn_customerservice_case] und werden von Customer Service Management (CSM) verwendet. Jedes Kriterium kann kopiert, umbenannt und für die Verwendung für andere Tabellen konfiguriert werden, z. B. für die Aufgabentabelle des Arbeitsauftrags. Testen Sie alle Konfigurationsänderungen gründlich. Es gibt drei Arten von Übereinstimmungskriterien:

- Einfache Übereinstimmung: Erstellt 1-zu-1-Zuordnungen, z. B. die Zuordnung der Zeitzone eines Kundenservice-Mitarbeiters zur Zeitzone eines Aufgabenstandorts.
- Zusammenfassung: Verwendet eine einfache Abfrage und gibt ein zusammengefasstes Ergebnis zurück. Wählen Sie für einen Zusammenfassungstyp eine Tabelle aus, und erstellen Sie einen Filter. Wählen Sie dann ein Zusammenfassungsfeld aus, z. B. das Feld **zugewiesen an** Dieser Abfragetyp gibt eine Gruppe von Benutzern zurück.
- Geskriptet: Verwendet eine geskriptete Abfrage, die eine Liste von Benutzern zurückgibt.

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
Agents mit den meisten Teilen	Identifizieren Sie mithilfe der dynamischen Planung die Service Desk-Mitarbeiter mit der höchsten Anzahl der erforderlichen Teile.	Geskriptet	Aufgabe
Zugewiesene Fälle	Berechnet die Arbeitsauslastung basierend auf allen zugewiesenen Fällen (alle Prioritäten P1, P2, P3 usw.). Der Gesamtrang des Service Desk-Mitarbeiters nimmt mit mehr zugewiesenen	Zusammenfassen	sn_customerservice_case

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

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
	Fällen ab. Je mehr Fälle zugewiesen sind, desto geringer ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.		
Verfügbarkeit heute	Bestimmt die Verfügbarkeit basierend auf dem Zeitplan, der Zeitzone der Überschneidung und der aktuellen Uhrzeit. Die Verfügbarkeit wird basierend auf dem Arbeitszeitplan des Service Desk-Mitarbeiters, der zugewiesenen Arbeit und der persönlichen Auszeit berechnet. Je mehr Verfügbarkeit ein Kundenservice-Mitarbeiter hat, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.	Geskriptet	Aufgabe
Konsistente Zuweisung für SM-Aufgaben	Weist Arbeitsauftragsaufgaben mit demselben übergeordneten Arbeitsauftrag demselben Service Desk-Mitarbeiter zu. Stellt die Konsistenz der Zuweisungen für alle übereinstimmenden Service Desk-Mitarbeiter sicher.	Geskriptet	sm_task
Aktuelle Entfernung zur Aufgabe	Berücksichtigt die Entfernung eines Service Desk-Mitarbeiters zum Aufgabenstandort.	Geskriptet	Aufgabe
Entfernung zur Aufgabe	Bewertet die Entfernung des Service Desk-Mitarbeiters zum Aufgabenstandort.	Geskriptet	Aufgabe
Entfernung zur Aufgabe mit Radiusausschluss	Ordnet Service Desk-Mitarbeiter basierend auf dem nächstgelegenen Standort zur Ausführung der Aufgabe ein, mit Ausnahme von Service	Geskriptet	Aufgabe

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

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
	Desk-Mitarbeitern außerhalb des definierten Radius.		
Filtern Sie Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht heraus	Schließt Service Desk-Mitarbeiter aus, die aufgrund des Zeitplans nicht verfügbar sind oder Urlaubsereignisse haben.	Geskriptet	wm_task
Ausgeschlossenen Techniker ignorieren	Verhindert die automatische Zuweisung ausgeschlossener Techniker zu Arbeitsauftragsaufgaben, die bestimmten Accounts zugeordnet sind. Ausgeschlossene Techniker werden nicht zugewiesen, wenn die Arbeitsauftragsaufgabe einem Account zugeordnet ist, für den der Techniker ausgeschlossen wurde.	Geskriptet	wm_task
Abgelehnten Techniker ignorieren	Vermeidet die Neuzuweisung von Aufgaben an Techniker, die dieselbe Aufgabe kürzlich abgelehnt haben. Die Systemeigenschaft work.management.rejected.technician.duration bestimmt den Zeitraum zwischen der Ablehnung einer Aufgabe durch einen Techniker und der automatischen Neuzuweisung dieser Aufgabe an denselben Techniker.	Geskriptet	wm_task
Zuletzt zugewiesen	Priorisiert Service Desk-Mitarbeiter basierend auf ihrer zuletzt zugewiesenen Arbeit, um die Arbeitslast auszugleichen. Um eine gleichmäßige Verteilung der zugewiesenen Arbeit zu gewährleisten, wird der Service Desk-Mitarbeiter basierend auf	Geskriptet	Aufgabe

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

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
	der zuletzt zugewiesenen Arbeit priorisiert.		
Übereinstimmende obligatorische Teile für dynamische Zeitplanung	Es werden nur die Service Desk-Mitarbeiter mit den obligatorischen Teilen zugewiesen. Ordnet Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Verfügbarkeit von obligatorischen Teilen, die für den Auftrag erforderlich sind, eine Rangfolge zu.	Geskriptet	Aufgabe
Passende obligatorische Kompetenzen für dynamische Planung	Ordnet Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Verfügbarkeit von obligatorischen und optionalen Kompetenzen, die in Aufgabenkompetenzen definiert sind und für die Aufgabe erforderlich sind, eine Rangfolge zu. Je mehr Kompetenzen übereinstimmen, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters. **Hinweis:** Wenn Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ verwenden, verwenden Sie das Kriterium **Übereinstimmende Kompetenzen – Support für obligatorische Kompetenzen**, um Kundenservice-Mitarbeiter mit den für einen Fall identifizierten obligatorischen Kompetenzen abzugleichen.	Geskriptet	Aufgabe

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

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
Übereinstimmende Kompetenzen	Bewertet die Verfügbarkeit basierend auf den Kompetenzen, die den Aufgabenanforderungen entsprechen. Der Rang des Service Desk-Mitarbeiters steigt mit mehr übereinstimmenden Kompetenzen.	Geskriptet	Aufgabe
Unterschiedliche Kompetenzniveaus für dynamische Planung berücksichtigen	Ordnet Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Anzahl der Kompetenzen und Kompetenzniveaus nach der Methode „Weniger ist besser“ ein. Priorisieren Sie Service Desk-Mitarbeiter mit ausreichendem Kompetenzniveau gegenüber Service Desk-Mitarbeitern, die für die Aufgabe überqualifiziert sind.	Geskriptet	Aufgabe
Bevorzugte Techniker priorisieren	Weist Aufgaben basierend auf Technikern zu, die für die Arbeit an einem Kunden-Account am meisten bevorzugt werden.	Geskriptet	wm_task
Radiusausschluss	Ordnet Service Desk-Mitarbeiter basierend auf dem definierten Radius ein, mit Ausnahme von Service Desk-Mitarbeitern außerhalb des Radius.	Geskriptet	Aufgabe
Bevorzugte Techniker einstufen	Identifiziert Techniker, die mithilfe der dynamischen Zeitplanung an einem Kunden-Account arbeiten sollen.	Geskriptet	Aufgabe
Zeitzonenüberschneidung	Ordnet Service Desk-Mitarbeiter basierend auf ihrer Zeitzonenüberschneidung mit dem Aufgabenstandort zu.	Geskriptet	Aufgabe

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

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
Passende obligatorische Kompetenzen für dynamische Planung **Hinweis:** Erfordert die Aktivierung des Plugins Außendienst Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling).	Ordnen Sie obligatorische Kompetenzen für eine Crew-Aufgabe Crews mit Service Desk-Mitarbeitern zu, die über diese Kompetenzen verfügen.	Geskriptet	wm_Crew
Unterschiedliche Kompetenzniveaus in der Crew für dynamische Planung **Hinweis:** Erfordert die Aktivierung des Plugins Außendienst Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling).	Ordnen Sie obligatorische Kompetenzniveaus für eine Crew-Aufgabe an Crews mit Service Desk-Mitarbeitern zu, die über Kompetenzen auf dem erforderlichen Niveau verfügen.	Geskriptet	wm_Crew
Übereinstimmende Crew-Kompetenzen **Hinweis:** Erfordert die Aktivierung des Plugins Außendienst Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling).	Ordnen Sie Crews den in der Arbeitsauftragsaufgabe aufgeführten Kompetenzen zu und weisen Sie die Aufgabe dieser Crew zu.	Geskriptet	wm_Crew
Passende Crew-Kompetenzen für Ressourcenanforderungen der Aufgabe **Hinweis:** Erfordert die Aktivierung des Plugins Außendienst Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling).	Ordnen Sie Crews den in den Ressourcenanforderungen aufgeführten Kompetenzen zu, und weisen Sie dieser Crew die Aufgabe mit diesen Ressourcenanforderungen zu.	Geskriptet	wm_Crew

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

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
Entfernung der Crew zur Aufgabe **Hinweis:** Erfordert die Aktivierung des Plugins Außendienst Crew Operations (com.snc.fsm_crew_scheduling).	Bewertet die Entfernung der Crew zum Aufgabenstandort.	Geskriptet	wm_Crew

Im Rahmen der Auswahl der Übereinstimmungskriterien können Sie die folgenden Einstellungen für jedes einzelne Kriterium angeben:

- Rangfolge und Anzeigenutzung
- Rangfolgemethode
- Gewichtung der Rangfolge
- Schwellenwert
- aktiv/inaktiv

Rangfolge und Anzeigenutzung

Geben Sie im Feld **Verwenden für** an, wie das Übereinstimmungskriterium verwendet werden soll:

- Rangfolge und Anzeige: Verwenden Sie das Kriterium, um die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge zu bestimmen, und zeigen Sie sie in einer Spalte in der Workbench an.
- Nur Anzeige: Zeigt das Kriterium in einer Spalte in der Workbench an, verwendet es jedoch nicht zur Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge.
- Nur Rangfolge: Verwendet das Kriterium zur Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge, zeigt es jedoch nicht in der Workbench an.

Rangfolgemethode

Es gibt zwei Rangfolgemethoden:

- Mehr ist besser: Zum Beispiel ist mehr Verfügbarkeit besser, wenn die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge bestimmt wird.
- Weniger ist besser: Beispielsweise sind weniger zugewiesene Fälle beim Bestimmen der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge besser.

Gewichtung

Jedes Übereinstimmungskriterium hat eine zugewiesene Gewichtung. Standardmäßig haben die Übereinstimmungskriterien in der Übereinstimmungsregel **Empfehlung für Fallzuweisungen** eine zugewiesene Gewichtung von 10. Sie können den Kriterien, die wichtiger sind, eine höhere Gewichtung zuweisen.

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

Schwellenwert

Ein Schwellenwert legt eine Mindestanforderung für ein Kriterium fest. Legen Sie beispielsweise den Schwellenwert für das Kriterium „Übereinstimmende Kompetenzen“ auf 3 fest, wenn Sie nur die Kundenservice-Mitarbeiter sehen möchten, die mindestens drei der erforderlichen Kompetenzen für eine Aufgabe haben. Legen Sie für die Verfügbarkeit den Schwellenwert auf die gewünschte Anzahl von Stunden fest, um nur die Kundenservice-Mitarbeiter anzuzeigen, die die Mindestanzahl an verfügbaren Arbeitsstunden haben. Sie können den Schwellenwert in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** im Übereinstimmungsregel-Formular festlegen. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie die Spalte **Schwellenwert** hinzu.

Aktiv/inaktiv

Der Übereinstimmungsregel können mehrere Übereinstimmungskriterien zugeordnet sein, die die Konfiguration der Zuweisungs-Workbench bestimmen. Jedes einzelne Kriterium kann auf aktiv oder inaktiv gesetzt werden. Das Ändern dieser Einstellung wirkt sich unmittelbar auf die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge aus. Sie können diese Änderung in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** im Übereinstimmungsregel-Formular vornehmen. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie die Spalte **Aktiv** hinzu.

Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge berechnen

Dynamische Zeitplanung fügt die Werte der Übereinstimmungskriterien und ihre jeweiligen Gewichtungen hinzu und verwendet diese Werte, um die allgemeine Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge zu bestimmen.

1. Berechnen Sie eine Zahl für jedes Kriterium.
2. Multiplizieren Sie diese Zahl mit der Gewichtung des Kriteriums.
3. Dividieren Sie das Ergebnis durch die Summe aller Kriterien.
4. Wiederholen Sie diese Schritte für jedes Kriterium, und fügen Sie die Ergebnisse hinzu.

Das folgende Beispiel zeigt, wie die Rangfolge für einen Kundenservice-Mitarbeiter mit diesen Übereinstimmungskriterien-Werten bestimmt wird:

- Übereinstimmende Kompetenzen mit Support für obligatorische Kompetenzen: 5/6
- Verfügbarkeit heute: 7 Stunden
- Zugewiesene Fälle: 2

Berechnungen:

- **Übereinstimmende Fähigkeiten**: `2/3 = 0,666` (3 ist die maximale Anzahl der Fähigkeiten)
- **Verfügbarkeit heute**: `7/8 = 0,875` (8 ist die maximale Anzahl von Stunden)
- **Zugewiesene Fälle**: `2/26 = 0,0769` (26 ist die Gesamtzahl der Aufgaben in der Tabelle)
- **Gewichtung**: Jedes Übereinstimmungskriterium hat die gleiche Gewichtung von 10.

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```


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

Diese Berechnung wird für jeden Kundenservice-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe ausgeführt. Kundenservice-Mitarbeiter werden basierend auf dem Wert dieser Berechnung bewertet, wobei die höchste Zahl die höchste Rangfolge erhält.

Regel für Aufgabenreihenfolge erstellen

Erstellen Sie eine Regel für die Aufgabenreihenfolge für die dynamische Zeitplanung, um Aufgaben zu priorisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei der dynamischen Zeitplanung werden Regeln für die Aufgabenreihenfolge verwendet, um die Reihenfolge der Aufgaben zu bestimmen. Regeln für die Aufgabenreihenfolge regeln die Reihenfolge, in der Aufgaben in der Warteschlange eines Einsatzplaners oder Service Desk-Mitarbeiters angezeigt werden. Regeln können basierend auf Parametern wie Fälligkeitsdatum, Priorität oder geschätzte Arbeitsdauer festgelegt werden. Dies hilft dabei, die dringendsten Aufgaben zuerst anzugehen und besser an den Geschäftszielen auszurichten. Sie können mehrere Regeln erstellen, um zu definieren, wie Aufgaben sortiert werden. Die Regeln werden basierend auf den Werten im Feld Ausführungsreihenfolge ausgewertet.

So funktionieren Aufgabenreihenfolgeregeln:

- Die Regel mit dem niedrigsten Wert bestimmt die anfängliche Aufgabenreihenfolge. Sie können beispielsweise eine Regel erstellen, um Aufgaben basierend auf ihrer Priorität (P1, P2, P3 usw.) zu sortieren.
- Die Regel mit dem nächstniedrigeren Wert bestimmt die Reihenfolge innerhalb einer Teilmenge von Aufgaben. Sie können beispielsweise alle P1-Aufgaben nach ihrem SLA-Fälligkeitsdatum sortieren.
- Regeln werden in der Ausführungsreihenfolge ausgewertet, wobei nur dann zur nächsten Regel übergegangen wird, wenn die Aufgabenwerte gleich sind.

Aufgabenabhängigkeiten: Aufgabenabhängigkeiten können Regeln für die Aufgabenreihenfolge überschreiben.

- Wenn eine Aufgabe nachgelagerte Aufgaben hat, kann die Zuweisung nicht aufgehoben werden.
- Wenn eine vorgelagerte Aufgabe neu zugewiesen wird und eine nachgelagerte Aufgabe zugewiesen wird, wird die vorgelagerte Aufgabe geplant, bevor die nachgelagerte Aufgabe beginnt.
- Wenn eine vorgelagerte Aufgabe nicht zugewiesen ist, bleibt die nachgelagerte Aufgabe nicht zugewiesen.
- Wenn eine vorgelagerte Aufgabe zugewiesen ist, wartet die nachgelagerte Aufgabe, bis die vorgelagerte Aufgabe abgeschlossen ist.
- Wenn eine vorgelagerte Aufgabe eine niedrigere Priorität hat, wartet die nachgelagerte Aufgabe, bis die vorgelagerte Aufgabe zugewiesen wird.

Typen von Regeln für die Aufgabenreihenfolge

- Einfache Regel
  - Sortiert Aufgaben basierend auf einem ausgewählten Feld aus der Aufgabentabelle.
  - Wählen Sie entweder aufsteigende oder absteigende Sortierreihenfolge aus.
- Erweiterte Regel

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

- Sortiert Aufgaben basierend auf Auswahlmöglichkeiten aus zwei nicht zugehörigen Tabellen.
- Erfordert ein Referenzfeld, um die Aufgabentabelle und eine andere Tabelle zu verbinden. Beispielsweise können Sie Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf SLAs sortieren, die in der Tabelle „Aufgaben-SLA“ gespeichert sind.

Prioritätsbasierte Sortierregeln: Die dynamische Planung bietet zwei prioritätsbasierte Sortierregeln.

- Arbeitsauftragsaufgabe: Diese Regel verwendet das Feld Priorität im Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe und die Sortierreihenfolge a bis z, um die Reihenfolge der zu planenden Aufgaben zu bestimmen. Ausführungsreihenfolge 100.
- Arbeitsauftrag: Diese Regel verwendet das Feld Priorität im Arbeitsauftragsdatensatz und die Sortierreihenfolge a bis z, um die Reihenfolge der zu planenden Aufgaben zu bestimmen. Ausführungsreihenfolge 200.

Anwendungsfälle und Szenarien:

- Gesundheitswesen: Eine erweiterte Regel könnte Gerätewartungsaufgaben basierend auf der Relevanz von medizinischen Geräten priorisieren.
- Produktion: Eine einfache Regel kann Aufgaben basierend auf den Ausfallzeitkosten pro Stunde für Maschinen priorisieren.
- Einzelhandel: Erweiterte Regeln können Aufgaben sortieren, indem sie Besucherdaten speichern, um sicherzustellen, dass Standorte mit hohem Datenverkehr zuerst bedient werden.
- Dienstprogramme: Einfache Regeln können Aufgaben basierend auf Notfallstufen priorisieren, z. B. Stromausfälle, die sich auf kritische Infrastrukturen auswirken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Regel für Aufgabenreihenfolge** auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Regel für Aufgabenreihenfolge“ nach Bedarf aus.

Formular „Regel für Aufgabenreihenfolge“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Regel für die Aufgabenreihenfolge.
Ausführungsbefehl	Geben Sie die Reihenfolge an, in der diese Regel ausgewertet werden soll. Die Regel mit dem niedrigsten Wert bestimmt die anfängliche Aufgabenreihenfolge.
Dynamische Planungskonfiguration	Wählen Sie die dynamische Planungskonfiguration aus, für die diese Sortierregel gilt.
Erweitert	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie eine erweiterte Regel für die Aufgabenreihenfolge erstellen möchten. Dadurch werden zusätzliche Felder angezeigt.
Sortiertabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die die zu sortierenden Aufgaben enthält.
Sortierfeld	Wählen Sie das Feld aus, nach dem die Aufgaben sortiert werden sollen.
Sortierreihenfolge	Wählen Sie die gewünschte Sortierreihenfolge aus, entweder aufsteigend (a bis z) oder absteigend (z bis a).

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

Feld	Beschreibung
Aufgabenfeld	Geben Sie das Feld an, nach dem die Aufgaben sortiert werden.
Aufgabentabelle	Für eine erweiterte Sortierregel zeigt dieses Feld die Tabelle an, die die zu sortierenden Aufgaben enthält.
Anschlussaufgabenfeld	Wählen Sie das Feld aus, das eine Beziehung zwischen zwei nicht zugehörigen Tabellen herstellt.
Aggregatfunktion	Wählen Sie die anzuwendende Zusammenfassungsfunktion aus, wenn mehrere Zeilen für eine Aufgabe vorhanden sind. Zum Beispiel MIN, MAX, ANZAHL, SUMME.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Regel für die Aufgabenreihenfolge wird erstellt und bestimmt die Reihenfolge, in der Aufgaben für die dynamische Planung basierend auf den angegebenen Kriterien priorisiert werden.

Nächste Maßnahme
Einschränkung der Aufhebung von Aufgabenzuweisungen erstellen

Einschränkung der Aufhebung von Aufgabenzuweisungen erstellen

Definieren Sie Einschränkungen, die verhindern, dass die Zuweisung einer Aufgabe aufgehoben wird, auch wenn sie gemäß den Regeln für die Aufgabenreihenfolge von geringerer Bedeutung ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einschränkungen beim Aufheben der Zuweisung sind Regeln, die steuern, wann die Zuweisung von Aufgaben aufgehoben werden kann oder nicht, z. B. das Aufheben der Zuweisung weniger wichtiger Aufgaben, um kritischere Aufgaben zu priorisieren. Verwenden Sie sie, um die Integrität von Aufgabenlisten zu gewährleisten und sicherzustellen, dass Regeln für die Aufgabenreihenfolge nicht mit Abhängigkeiten in Konflikt stehen, um einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten. Dies minimiert Betriebsunterbrechungen und erhöht die Kundenzufriedenheit, indem Änderungen in letzter Minute reduziert werden.

- Mehrere vorkonfigurierte Einschränkungen für die Aufhebung von Zuweisungen werden bereitgestellt
  - Aufgabe mit nachgelagertem Element: Blockiert die Aufhebung der Zuweisung, wenn eine Aufgabe abhängige Aufgaben hat.
  - Zeitplansperre: Die Aufgabe bleibt unabhängig von anderen Variablen zugewiesen.
  - Bezogenes Teil: Verhindert die Aufhebung der Zuweisung, wenn erforderliche Teile bereits beschafft wurden.
  - Unterwegs: Aufgabe bleibt, wenn der Techniker bereits unterwegs ist.
  - Benötigt Crew: Die Zuweisung kann nicht aufgehoben werden, wenn bestimmte Crew-Anforderungen erfüllt sind.
  - SLA-Verstoß: Blockiert, wenn das SLA innerhalb der nächsten 5 Stunden verletzt wird.
  - Hat Termin: Verhindert die Aufhebung der Zuweisung, wenn ein Termin geplant 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.

- Durch Aktivieren der Option zum Aufheben der Zuweisung kann die dynamische Planung die Zuweisung einer Aufgabe aufheben, um die Zuweisung einer wichtigeren Aufgabe abzuschließen. Die Option zum Aufheben der Zuweisung ist als Checkbox im Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe für die Konfiguration der dynamischen Planung verfügbar (Außendienst > Dynamische Planung – Administration > Konfiguration).
- Die Wichtigkeit der Aufgabe wird durch Regeln für die Aufgabenreihenfolge bestimmt.
- Wenn eine nicht zugewiesene Aufgabe nachgelagerte Aufgaben aufweist, wird auch die Zuweisung der nachgelagerten Aufgaben aufgehoben, und diese werden der Warteschlange hinzugefügt.
- Aufgabenzuweisungen und Abhängigkeiten werden korrekt behandelt, solange Reihenfolgeregeln nicht mit Aufgabenabhängigkeiten in Konflikt stehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Einschränkungen beim Aufheben von Zuweisungen** auf **Neu**.
3. Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld **Einschränkung**.
4. Klicken Sie in der Liste „Einschränkungen“ auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Einschränkung“ nach Bedarf aus.

Formular „Einschränkung“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Einschränkung.
Aufgabentabelle	Wählen Sie die Aufgabentabelle aus, für die diese Einschränkung gilt.
Typ	Wählen Sie den Typ der Einschränkung aus. ○ **Einfach**: Definieren Sie eine einfache Einschränkung, indem Sie eine Tabelle, ein Aufgabenfeld und mindestens eine Filterbedingung auswählen. ○ **Erweitert**: Definieren Sie eine erweiterte Einschränkung, indem Sie ein Skript erstellen.
Einschränkungstabelle	Geben Sie die Tabelle an, die zum Definieren der Einschränkung für eine Aufgabe verwendet wird.
Aufgabenfeld	Wählen Sie das Aufgabenfeld aus, für das diese Einschränkung gilt.
Einschränkungsbedingung	Wenn diese Bedingung erfüllt ist, wird die Neuzuweisung oder Aufhebung der Zuweisung von Aufgaben verhindert.
Einschränkungsskript	Wenn Sie eine erweiterte Einschränkung verwenden, erstellen Sie ein Skript, um die Einschränkungsdetails zu definieren.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Sie kehren in das Formular „Einschränkung beim Aufheben von Zuweisungen“ zurück.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Bringt Sie zum Konfigurationsformular zurück. Die Einschränkung wird der zugehörigen Liste **Einschränkungen beim Aufheben von Zuweisungen** 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.

Ergebnisse
Die Einschränkung der Aufhebung der Zuweisung wird erstellt und der Konfiguration hinzugefügt. Diese Einschränkung verhindert, dass die Zuweisung von Aufgaben basierend auf den angegebenen Bedingungen aufgehoben wird, und stellt sicher, dass die Zuweisung von Aufgaben nicht aufgehoben wird, auch wenn sie gemäß den Regeln für die Aufgabenreihenfolge eine geringere Bedeutung haben.

Nächste Maßnahme
Konfiguration der dynamischen Planung validierenan.

Konfiguration der dynamischen Planung validieren

Validieren Sie eine dynamische Planungskonfiguration, und stellen Sie sicher, dass sie wie vorgesehen funktioniert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**.
2. Wählen Sie **Konfiguration validieren aus**.

Ergebnisse
Wenn die Konfiguration gültig ist, wird oben im Formular „Konfiguration der dynamischen Planung“ eine Informationsmeldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Dynamische Zeitplanung

Aufgabenbündelung konfigurieren

Bündeln Sie Arbeitsauftragsaufgaben, um ähnliche Aufgaben zusammenzuhalten.

Außendienst Mit der Aufgabenbündelung können Einsatzplaner Arbeitsauftrags-Aufgabenpakete erstellen, zuweisen und verwalten. Aufgabenpakete sind Gruppen von Arbeitsauftragsaufgaben. Aufgabenpakete funktionieren ähnlich wie Arbeitsauftragsaufgaben und können auf dieselbe Weise dynamisch geplant oder für Routen optimiert werden.

Dynamische Aufgabenbündelung

Administratoren können dynamische Bündelungsrichtlinien und -regeln konfigurieren, um Arbeitsauftragsaufgaben automatisch zu bündeln. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Aufgabenbündelung.

Aktivierung

Weitere Informationen zum Aktivieren des Plugins „ Außendienst Task Bundling“ (com.snc.fsm_task_bundle) finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Aufgabenbündelung.

Komponenten

Eine detaillierte Liste der von Außendienst Aufgabenbündelung hinzugefügten Komponenten finden Sie unter Außendienst Komponenten der Aufgabenbündelung.

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

Aktivieren Sie Außendienst Aufgabenbündelung

Aktivieren Sie das Plugin „Aufgabenbündelung“ (com.snc.fsm_task_bundle) für Außendienst-Management mit der Administratorrolle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Funktion zum Bündeln von Arbeitsauftragsaufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich wird mit Außendienst Aufgabenbündelung installiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „ Außendienst Task Bundling“ (com.snc.fsm_task_bundle).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Dynamische Aufgabenbündelung

Sie können Richtlinien und Regeln erstellen, um Aufgaben automatisch mit Außendienst Aufgabenbündelung zu bündeln.

Mit der dynamischen Aufgabenbündelung können Administratoren Richtlinien und Regeln erstellen, um Aufgaben automatisch nach benutzerdefinierten Kriterien zu bündeln.

Weitere Informationen zu den mit Außendienst Task Bundling installierten Richtlinien und Regeln finden Sie unter Außendienst Komponenten der Aufgabenbündelung.

Richtlinien

Richtlinien geben vor, wie viele Arbeitsauftragsaufgaben pro Bündel gruppiert werden sollen, sowie die maximale Dauer von Bündeln.

Eine Richtlinie besteht aus mehreren Regeln. Für Richtlinien gelten die folgenden Einschränkungen:

- Mindestens zwei Datensätze pro Bündel.
- Maximal 200 Datensätze pro Bündel.
- Keine Begrenzung für Regeln pro Richtlinie.
- Richtlinien müssen Regeln enthalten, die ausgeführt werden sollen.
- Richtlinien müssen über Qualifizierer verfügen, damit sie ausgeführt werden können.

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

Qualifizierer

Qualifizierer bestimmen, welche Arbeitsauftragsaufgaben für die Bündelung vorgesehen sind. Standardmäßig basieren Qualifizierer auf Zuweisungsgruppen. Wenn Außendienst Gebietsplanung aktiv ist, basieren Qualifizierer auf Gebieten.

Für Qualifizierer gelten die folgenden Einschränkungen:

- Qualifiziererdatensätze können jeweils nur Qualifiziertypen enthalten.
- Pro Richtlinie sind keine doppelten Qualifizierer aktiviert.

Regeln

Regeln geben die Parameter an, für die Arbeitsauftragsaufgaben gebündelt werden sollen.

Eine Regel kann nur einer einzigen Richtlinie zugewiesen werden. Regeln gelten nur, wenn Aufgaben die folgenden Bedingungen erfüllen:

- sich im Status „ **Entwurf** “ befinden
- Sind nicht in einem Bündel
- Sind selbst kein Bündel
- Sind keine Lieferantenaufgabe
- Sie haben keine Zugriffszeiten
- Keine Crew erforderlich
- Sie haben kein festes Fenster
- Sie haben keine Teilaufgaben oder abhängigen Aufgaben

Beispiel: Außendienstvorgänge mit Aufgabenbündelung optimieren

Das folgende Szenario veranschaulicht die Vereinfachung komplexer Zeitpläne, die Sicherstellung einer effektiven Ressourcenzuteilung und die Optimierung der Servicebereitstellung durch Aufgabenbündelung.

Betrachten wir ein Unternehmen, das sich auf Dienstleistungen in den Bereichen Heizen, Klimatisieren (HVAC) spezialisiert hat. Während der Sommermonate erhält das Unternehmen ein hohes Volumen an Aufgaben im Zusammenhang mit Wartung, Reparatur und Installation von Klimaanlagen. Einige Aufgaben befinden sich im selben Gebäude oder sind komplex, werden jedoch einzeln geplant, was zu Ineffizienzen führt, z. B. bei mehreren Fahrten zum gleichen Standort.

Die Lösung „Aufgabenbündelung“:

- Das Unternehmen richtet Qualifizierer basierend auf dem Servicestandort und der Art des erforderlichen Service (Wartung, Reparatur oder Installation) ein.
- Eine Richtlinie wird eingerichtet, um alle Wartungs- und Reparaturaufgaben zu bündeln, die sich im selben Gebäude oder in einem 2-km-Radius befinden und innerhalb eines 8-Stunden-Arbeitstages abgeschlossen werden können.
- Nachdem die Pakete erstellt wurden, wird eine dynamische Planung angewendet, um optimale Routen für die Techniker sicherzustellen.

Ergebnis: Mithilfe der dynamischen Aufgabenbündelung kann das Unternehmen jetzt mehrere Aufgaben am selben Standort einem einzelnen Techniker zuweisen, wodurch die Reisezeit reduziert und die Serviceeffizienz erhöht wird. Aufgaben, die ihrer Art

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

nach ähnlich sind, werden gebündelt und für dasselbe Zeitfenster geplant, wodurch der Workflow optimiert und die Kundenzufriedenheit erhöht wird.

Dynamische Zeitplanung und dynamische Bündelung

Administratoren können die Eigenschaft **Dynamische Bündelung vor dynamischer Planung**(*com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling*) aktivieren, um sicherzustellen, dass Bündel vor der dynamischen Planung generiert werden.

Erstellen Sie eine Richtlinie für die Aufgabenbündelung

Erstellen Sie eine Aufgabenbündelungsrichtlinie, um verschiedene Regeln für die dynamische Bündelung von Aufgaben mit Außendienst Aufgabenbündelung anzuwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aufgabenbündelungsrichtlinien sind Gruppen von Regeln, die vorschreiben, wie Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe der dynamischen Bündelung gebündelt werden. Richtlinien können so konfiguriert werden, dass sie auf einen minimalen und maximalen Datensatzbereich sowie eine maximale Dauer pro Bündel abzielen. Durch dynamische Bündelung generierte Pakete dürfen 200 Arbeitsauftragsaufgaben nicht überschreiten. Richtlinien müssen mindestens einen Qualifizierer aufweisen, damit sie ausgeführt werden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Bündelung** > **Richtlinien**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Aufgabengruppierungsrichtlinie“ aus.

Formular „Richtlinie für Aufgabengruppierung“.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Richtlinie
Aufgabentyp	Aufgabentyptabelle, die auf die Regeln in dieser Richtlinie angewendet werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der diese Richtlinie auf eine Aufgabe angewendet wird, relativ zu anderen Richtlinien.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Richtlinie
Sortieren nach	Legt fest, wie Teilaufgaben vor der Bündelung sortiert werden.
Mindestanzahl von Datensätzen	Die Mindestanzahl der pro Bündel aktivierten Datensätze.
Maximale Anzahl von Datensätzen	Die maximale Anzahl der pro Bündel aktivierten Datensätze.
Feld „Dauer“	Der Dauertyp, auf den diese Richtlinie abzielen 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.

Felder	Beschreibung
Maximale Dauer	Die maximale Dauer pro von dieser Richtlinie erstelltem Aufgabenpaket.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Richtlinien erfordern die Ausführung von Regeln und Qualifizierern. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Aufgabenbündelungsregel und Fügen Sie einer Aufgabenbündelungsrichtlinie Qualifizierer hinzu.

Nachdem eine Richtlinie abgeschlossen ist, können Sie sie planen oder manuell ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie die dynamische Aufgabenbündelung oder Führen Sie eine Aufgabenbündelungsrichtlinie manuell aus.

Erstellen Sie eine Aufgabenbündelungsregel

Erstellen Sie mit Außendienst Aufgabenbündelung eine Aufgabenbündelungsregel, um Aufgaben gemäß den ausgewählten Parametern dynamisch zu bündeln.

Vorbereitungen

Um einer anderen Richtlinie als der Standardrichtlinie Regeln hinzuzufügen, erstellen Sie zuerst eine Richtlinie. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Richtlinie für die Aufgabenbündelung.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aufgabengruppierungsregeln können nur dann auf Aufgaben angewendet werden, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Im Entwurfsstatus
- Nicht Teil eines anderen Bündels
- Kein Bündel selbst
- Keine Lieferantenaufgabe
- Sollte keine Zugriffsstunden haben
- Benötigt keine Crew
- Hat kein festes Fenster
- Hat keine abhängigen Aufgaben

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Bündelung** > **Regeln**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aufgabenbündelungsregel“.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Regel.
Richtlinie	Richtlinie, unter der diese Regel gruppiert 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.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Um einer anderen Richtlinie als der Standardrichtlinie Regeln hinzuzufügen, erstellen Sie zuerst eine Richtlinie. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Richtlinie für die Aufgabenbündelung.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der diese Regel relativ zu anderen Regeln innerhalb der Richtlinie angewendet wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Regel.

4. Verwenden Sie im Abschnitt „Gruppierungsbedingungen“ den Bedingungsgenerator , um Aufgabenfilter zu erstellen, die die Aufgaben definieren, auf die diese Regel abzielt.
5. **Wahlweise:** Aktivieren Sie **Erweitert**, um den Bedingungsgenerator durch ein **Skriptfeld** zu ersetzen. Durch Umschalten auf **Erweitert** wird der Bedingungsgenerator durch die folgende Vorlage ersetzt:

```
/**
 * This scripted rule should return an array of sys_ids of tasks joined using comma for each
 group that should be bundled
 * @param {String} taskType table name that contains the taskIds
 * @param {String} taskIds comma-separated task sys_ids representing a group of tasks
 * @returns {String[]} list of comma-separated task sys_ids shown as below:
 * [
 * 'sys_id_1,sys_id_2,sys_id_3',
 * 'sys_id_4',
 * 'sys_id_5,sys_id_6,sys_id_7,sys_id_8'
 * ]
 */
(function executeRule(taskType, taskIds) {
 // your code goes here
})(taskType, taskIds);
```

6. Wählen Sie **Vorschauaufgaben** aus, um eine Vorschau aller Aufgaben anzuzeigen, die von Ihrer Regel betroffen sind.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie einer Aufgabenbündelungsrichtlinie Qualifizierer hinzu

Fügen Sie den Aufgabenbündelungsrichtlinien Qualifizierer hinzu, um zu definieren, ob Richtlinien für Zuweisungsgruppen oder Gebiete mit Außendienst Aufgabenbündelung gelten.

Vorbereitungen

Qualifizierer sind Unterkomponenten von Richtlinien. Weitere Informationen zum Erstellen einer Richtlinie finden Sie unter Erstellen Sie eine Richtlinie für die Aufgabenbündelung.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Qualifizierer bestimmen, welche Arbeitsauftragsaufgaben für die Bündelung vorgesehen sind. Qualifizierer sind erforderlich, damit Richtlinien ausgeführt werden können.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Bündelung** > **Richtlinien**.
2. Öffnen Sie eine vorhandene Richtlinie.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „ **Qualifizierer** “ die Option **Neu**aus.
4. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - Geben Sie eine **Zuweisungsgruppe ein, um die Richtlinie einer Zuweisungsgruppe** zuzuweisen.
   - Geben Sie ein **Gebiet** ein, um die Police einem Gebiet zuzuweisen.

   Hinweis:
   Zuweisungsgruppe wird standardmäßig angezeigt. Informationen zum Ersetzen durch **Gebiet**finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst ..
5. Wählen Sie **Absenden**.

Planen Sie die dynamische Aufgabenbündelung

Planen Sie die dynamische Bündelung so, dass sie zu einem bestimmten Zeitpunkt mit Außendienst Aufgabenbündelung ausgeführt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Planen und definieren Sie die Bedingungen, die zum dynamischen Bündeln von Arbeitsauftragsaufgaben verwendet werden. Das Zeitplanskript berücksichtigt bei der Bündelung nur Aufgaben im **Entwurfsstatus** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen **Sie Zeitplanausführung für dynamische Bündelung**.
3. Wählen Sie **Aktiv** aus.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie Bedingt aus, um die **Bedingungen** für die dynamische Bündelung zu definieren. Durch das Umschalten von **Bedingung wird ein leeres Bedingungsskriptfeldgeöffnet**.
5. Wählen Sie einen Ausführungstyp aus.

   Hinweis:
   Weitere Informationen zu Ausführungstypen finden Sie unter Skripts Ihrer Wahl automatisch ausführen .
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Führen Sie eine Aufgabenbündelungsrichtlinie manuell aus

Dynamische Aufgabenbündelungsrichtlinien können mit Außendienst Aufgabenbündelung manuell aus dem Richtliniendatensatz ausgeführt werden.

Vorbereitungen
Eine Richtlinie muss die folgenden Anforderungen erfüllen, um manuell ausgeführt werden zu können:

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

- Gültige Regeln
- Gültige Qualifizierer

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Bündelung** > **Richtlinien**.
2. Wählen Sie eine vorhandene Richtlinie aus.
3. Wählen Sie **Jetzt bündeln aus**.

Konfigurieren der manuellen Zeitplanung

Bei der manuellen Planung wird eine Aufgabe per Drag-and-Drop in den Zeitplan eines Außendienstmitarbeiters verschoben. Sie eignet sich für eine kleine Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern mit begrenzten Aufgaben.

Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration** > **Zuweisung**.

Wählen Sie im Feld Zuweisungsmethode für Aufgaben die Option Manuell aus, damit Einsatzplaner Arbeitsaufgaben manuell zuweisen können.

Zeitplanung für automatische Zuweisungen konfigurieren

Die automatische Zuweisung automatisiert die Aufgabenzuteilung, indem Aufgaben basierend auf vordefinierten Kriterien wie Kompetenzen und Standort dynamisch zugewiesen werden. Die automatische Zuweisung ist ideal für Aufgaben mit hohem Volumen, die eine schnelle Zuteilung erfordern. Sie optimiert den Planungsprozess und optimiert die Ressourcennutzung.

Die Funktion der automatischen Zuweisung kann für Anforderungen oder Aufgaben abhängig von den Konfigurationseinstellungen der Anwendung Service Management (SM) aktiviert werden. Wenn die automatische Zuweisung aktiviert ist und eine Aufgabe qualifiziert oder als **Zur Bearbeitung freigeben** gekennzeichnet ist, wird der Aufgabe automatisch ein entsprechender Außendienstmitarbeiter zugewiesen und die Aufgabe auf den Status **Zugewiesen** gesetzt. Wenn die Aufgabe nicht automatisch zugewiesen werden kann, muss ein Benutzer mit der Einsatzplaner-Rolle die Werte im Anforderungs- oder Aufgabenformular anpassen und dann den Datensatz speichern.

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

Das System verwendet die folgenden Kriterien, um Service Desk-Mitarbeiter automatisch zuzuweisen.

Kriterien für automatische Zuweisung

Option	Beschreibung
Geografischer Standort	Sie können konfigurieren, ob der Heimatstandort eines Service Desk-Mitarbeiters bei der automatischen Zuweisung einer Aufgabe berücksichtigt 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.

Kriterien für automatische Zuweisung (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
	Berücksichtigen Sie Folgendes, um die geschätzte Zeit zu berechnen, die ein Service Desk-Mitarbeiter benötigt, um zum Aufgabenstandort zu gelangen: • Wenn die Eigenschaft **Google Maps-API für geschätzte Reisedauer verwenden** für die Positionsbestimmung aktiviert ist, können Sie in den Eigenschaften für die Berechnung der geschätzten Reisezeit und -entfernung die Google Maps-API oder Schätzungen auf Basis der Luftlinienentfernung auswählen. • Wenn die Eigenschaft **Google Maps-API für geschätzte Reisedauer verwenden** nicht aktiviert ist, verwendet das System den Wert im Feld „Geschätzte Reisedauer“ in der Arbeitsauftragsaufgabe, um die Aufgabenzuweisung für den Außendienstmitarbeiter zu bestimmen. • Weitere Informationen finden Sie unter Mit Field Service Management installierte Komponenten. **Hinweis:** Richten Sie die folgenden Konfigurationen ein: • Aktivieren **Sie Mitarbeiter- oder Aufgabenplanung verwenden, um die geschätzte Ankunftszeit** zu berechnen. • Aktivieren Sie die automatische Auswahl von Service Desk-Mitarbeitern. Der **Standort von Service Desk-Mitarbeitern wird berücksichtigt, um den Heimstandort des Service Desk-Mitarbeiters** zu konfigurieren. Weitere Informationen zum Aktivieren der -Konfigurationen finden Sie unter Globale Domänenkonfigurationen.
Kompetenzen	Sie können konfigurieren, ob bei der automatischen Zuweisung einer Aufgabe die Fähigkeiten eines Außendienstmitarbeiters berücksichtigt werden sollen. Falls Sie Aufgaben basierend auf den Anforderungen für obligatorische Fähigkeiten Außendienstmitarbeitern zuweisen, können Sie Aufgaben nicht automatisch zuweisen, wenn der Außendienstmitarbeiter nicht über die für die Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten verfügt. **Hinweis:** Die Systemeigenschaft work.management.use.mandatory.skills muss aktiviert sein, um die Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters zu konfigurieren.
Verfügbarkeit	Bei der automatischen Zuweisung wird der vorhandene Zeitplan eines Außendienstmitarbeiters berücksichtigt, wenn zusätzliche Aufgaben automatisch zugewiesen werden.
Aufgabenfenster	Bei der automatischen Zuweisung wird versucht, innerhalb der konfigurierten Aufgabenfenster zu planen. Wenn ein Zeitfenster für keinen der verfügbaren

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

Kriterien für automatische Zuweisung (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
	Außendienstmitarbeiter geplant werden kann, schlägt die automatische Zuweisung fehl.
Aufgabenabhängigkeiten	Bei der automatischen Zuweisung von Aufgaben werden alle vorgelagerten Aufgabenabhängigkeiten berücksichtigt.
Zeitpläne für Mitarbeiter	Bei der automatischen Zuweisung werden nur dann Mitarbeiterzeitpläne aus Personaloptimierung für die Anwendung Außendienst berücksichtigt, um eine Aufgabe automatisch zuzuweisen, wenn die Eigenschaft „ **Schichtplanung für FSM zur Bestimmung der Verfügbarkeit** aktivieren“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen.

Automatische Zuweisung einer Anforderung und einer Aufgabe

Eine Aufgabe wird automatisch einer Einsatzplanungsgruppe zugewiesen, wenn die Option **Anforderungen über automatische Zuweisung zugewiesen** in der Konfiguration des SM-Anwendung festgelegt ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier, wm_initiator

Prozedur

1. Führen Sie in einer beliebigen SM-Anwendung einen der folgenden Schritte aus:
   - Öffnen Sie eine Anforderung im Status „ **Warten auf Qualifizierung**“ , oder eine Anforderung, die automatisch qualifiziert wurde, und öffnen Sie dann eine Aufgabe im Status „ **Entwurf** “.
   - Öffnen Sie eine Aufgabe im Status **Arbeitsbereit**.
2. Wählen Sie eine **Zuweisungsgruppe** aus.
3. Wenn die Konfigurationsoptionen **Aufgaben über automatische Zuweisung zugewiesen** und **Bei der automatischen Auswahl von Agenten wird deren Standort berücksichtigt** festgelegt sind, geben Sie einen Standort ein.

   Die automatische Einsatzplanung schlägt fehl, solange die Aufgabe keinen gültigen Standort enthält.
4. Wenn die Option **Aufgaben über automatische Zuweisung zugewiesen** aktiviert ist, erstellen Sie im Abschnitt **Geplant** einen Zeitplan für diese Aufgabe, oder lassen Sie das System die Zeiten festlegen.

   ServiceNow zeigt im Feld **Fensterstart** standardmäßig das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit an. Wenn Sie keinen Zeitplan oder ein festes Fenster erstellen, verwendet ServiceNow den **Startwert**, um nach einem Service Desk-Mitarbeiter zu suchen, der dieses Zeitfenster geöffnet hat.

   Anweisungen dazu finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgaben erstellen.
5. Klicken Sie auf **Qualifiziert** oder **Arbeitsbereit**.

   Daraufhin werden wieder die vorherige Seite und eine Erfolgsmeldung angezeigt. Das System weist der Aufgabe einen Außendienstmitarbeiter zu, gibt die Zuweisungsgruppe des Außendienstmitarbeiters in den Aufgabendatensatz ein und ändert den Status in **Zugewiesen**.

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

Wenn die automatische Zuweisung fehlschlägt, ist in der Meldung angegeben, dass entweder kein Außendienstmitarbeiter verfügbar war oder dass für die Aufgabe kein Standort angegeben war. Das System versetzt Aufgaben, bei denen die automatische Zuweisung fehlschlägt, in den Status **Zuteilung ausstehend**.

6. Um eine Aufgabe, die zuvor fehlgeschlagen ist, automatisch zuzuweisen, geben Sie fehlende Informationen ein, oder ändern Sie den Zeitplan, und speichern Sie den Datensatz.

Intelligente Aufgabenempfehlungen einrichten

Die intelligente Aufgabenempfehlung schlägt die besten verfügbaren Aufgaben vor, um Lücken in den Zeitplänen von Außendienstmitarbeitern zu schließen und ihre Produktivität zu maximieren. Diese Funktion ist sowohl im Dispatcher-Arbeitsbereich als auch in der mobilen Anwendung ServiceNow® verfügbar. Sie verbessert die Planungseffizienz und stellt eine optimale Nutzung der Zeit von Service Desk-Mitarbeitern sicher.

Schlüsselfunktionen

Richten Sie intelligente Aufgabenempfehlungen ein, um Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben basierend auf definierten Richtlinien und Filterbedingungen effizient zu empfehlen. Bestimmen Sie die Anwendungen, über die Sie auf Aufgabenempfehlungen zugreifen können. Intelligente Aufgabenempfehlungen bieten mehrere wichtige Funktionen, die die Planungseffizienz verbessern:

- Lückenfüllung: Wenn intelligente Aufgabenempfehlungen im Dispatcher-Arbeitsbereich oder in der mobilen Anwendung ServiceNow Agent aufgerufen werden, identifizieren sie Lücken in den Zeitplänen von Service Desk-Mitarbeitern und empfehlen Aufgaben, um diese Lücken zu schließen, wodurch die Auslastung der Service Desk-Mitarbeiter maximiert wird.
- Auswahlkriterien: Empfohlene Aufgaben müssen bestimmte Auswahlkriterien erfüllen, z. B. Status „Ausstehende Lieferung“, Fall in den Abdeckungsbereich des Service Desk-Mitarbeiters und geschätzte Arbeitszeit innerhalb des ausgewählten Zeitfensters.
- Nutzungsoptimierung: Durch die Empfehlung von Aufgaben, die an der Verfügbarkeit und den Kompetenzen der Service Desk-Mitarbeiter ausgerichtet sind, optimieren intelligente Aufgabenempfehlungen die Nutzung von Service Desk-Mitarbeitern, wodurch Leerlaufzeiten minimiert und die Produktivität maximiert werden.

Konfiguration

Führen Sie als Administrator die folgenden Schritte aus, um intelligente Aufgabenempfehlungen zu konfigurieren:

1. Richtlinie erstellen: Definieren Sie Richtlinien, die bestimmen, ob eine Aufgabe einem ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter empfohlen werden soll. Richtlinien dienen als Grundlage für die Aufgabenempfehlungslogik und stellen sicher, dass Aufgaben basierend auf bestimmten Kriterien zugewiesen werden.
2. Richtlinie Anwendungen zuordnen: Ordnen Sie die erstellten Richtlinien Anwendungen zu, auf die Einsatzplaner und Service Desk-Mitarbeiter zugreifen können. Dieser Schritt ermöglicht Benutzern den nahtlosen Zugriff auf die Aufgabenempfehlungsfunktion aus ihren jeweiligen Anwendungen.
3. Empfehlungskriterien definieren: Empfehlungskriterien in intelligenten Aufgabenempfehlungen sind in zwei Kategorien unterteilt: Filterbeschränkungen und Rangfolgekriterien. Filterbeschränkungen werden verwendet, um Aufgaben zu eliminieren, die bestimmte Anforderungen nicht erfüllen, wodurch sichergestellt wird, dass nur relevante Aufgaben für die Empfehlung berücksichtigt werden. Auf der anderen Seite

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

bewerten Rangfolgekriterien Aufgaben und weisen ihnen basierend auf ihrer Eignung eine Punktzahl zu. Diese Punktzahl hilft bei der Priorisierung von Aufgaben und stellt sicher, dass Service Desk-Mitarbeitern die am besten geeigneten empfohlen werden.

4. Kriterien anpassen: Passen Sie Empfehlungskriterien mithilfe von Skripteinbindungen an die spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation an. Diese Flexibilität ermöglicht es Ihnen, Aufgabenempfehlungen an die jeweiligen Geschäftsanforderungen anzupassen. Diese benutzerdefinierten Kriterien werden über Skripteinbindungen definiert und bieten eine leistungsstarke Möglichkeit, Aufgabenempfehlungen zu personalisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Bereitstellung eines Skripts für benutzerdefinierte Aufgabenempfehlungskriterien.

Aktivieren Sie die intelligente Aufgabenempfehlung

Aktivieren Sie das Plugin „ Intelligent Task Recommendation“ (com.snc_task_recommendations)für Außendienst-Management , wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Außendienst Die Funktion „Intelligente Aufgabenempfehlung“ erfordert die folgenden Plugins:

- Intelligente Aufgabenempfehlung (com.snc_task_recommendations): Stellt grundlegende Skripts, Konfigurationen und Standarderweiterungspunkte für das Framework für Aufgabenempfehlungen bereit.
- Außendienst-Management Intelligente Aufgabenempfehlungen (com.snc.fsm_task_recommendations): Bietet eine spezifische Implementierung und Konfiguration für Außendienst-Management, einschließlich Standardfiltereinschränkungen, Rangfolgekriterien und Außendienst-Management Erweiterungspunkte.

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Field Service Management“ aktiviert ist, bevor Sie die Außendienst intelligente Aufgabenempfehlunginstallieren. Weitere Informationen finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „ Außendienst Crew Operations “ (com.snc.fsm_crew_scheduling).

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

3. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
4. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

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

Erstellen Sie Richtlinien für Aufgabenempfehlungen

Erstellen Sie Richtlinien, um Service Desk-Mitarbeitern basierend auf den angegebenen Regeln und Bedingungen die besten verfügbaren Arbeitsauftragsaufgaben zu empfehlen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Standardrichtlinie für Standardaufgabenempfehlungen verwenden oder eine neue Richtlinie erstellen. In den folgenden Schritten wird erläutert, wie Sie eine Richtlinie erstellen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Verwaltung von Aufgabenempfehlungen** > **Richtlinien für Aufgabenempfehlung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Richtlinie für Aufgabenempfehlung

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Anzeigename der Richtlinie für Aufgabenempfehlung.
Name	Name der in der Tabelle „wm_task“ gespeicherten Aufgabenempfehlungsrichtlinie.
Tabelle	Aufgabentabelle, die für die Empfehlungsrichtlinie ausgewählt ist.
Gilt für	Anwendungen, die für die Richtlinie unterstützt werden.
Anwendungsmodul	Anwendungsmodul, unter dem die Richtlinie vorhanden ist.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Richtlinie bei der Empfehlung von Arbeitsauftragsaufgaben berücksichtigt werden kann.

4. **Fügen** Sie im Feld Abfragebedingung Filterbedingungen hinzu, um Aufgaben zu empfehlen.
   a. Um einem Service Desk-Mitarbeiter die am besten übereinstimmenden Aufgaben zu empfehlen, die sich im Status „Zuweisung ausstehend“ befinden, klicken Sie auf **Filterbedingung hinzufügen**, und erstellen Sie die Bedingung.
   Beispiel: **[Status] [ist] [Ausstehende Lieferung] UND [Aktiv] [ist] [wahr]**.
   b. Um einen alternativen Bedingungssatz auf die Abfrage anzuwenden, klicken Sie auf **„ODER“-Klausel** hinzufügen, und fügen Sie Bedingungen für den zweiten Satz hinzu.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Ergebnisse
Die Empfehlungsrichtlinie wurde erfolgreich erstellt. Die Richtlinie verfügt über die zugehörigen Listen Filterbeschränkungen und Rangfolgekriterien.

Nächste Maßnahme
Sie können optionale Filtereinschränkungen und Rangfolgekriterien anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Filtereinschränkung oder ein Rangfolgekriterium für eine Richtlinie für Aufgabenempfehlungen.

Erstellen Sie eine Filtereinschränkung oder ein Rangfolgekriterium für eine Richtlinie für Aufgabenempfehlungen

Definieren Sie Filterbeschränkungen oder Rangfolgekriterien für eine Aufgabenempfehlungsrichtlinie. Filtern Sie die am besten übereinstimmenden Aufgaben für den Service Desk-Mitarbeiter basierend auf den Regeln für die Filterreihenfolge.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Außendienst** > **Verwaltung von Aufgabenempfehlungen** > **Richtlinien für Aufgabenempfehlung**.
2. Öffnen Sie eine Richtlinie aus der Liste.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um entweder eine Filtereinschränkung oder ein Rangfolgekriterium zu erstellen:
   - Um eine Filtereinschränkung zu erstellen, klicken Sie in der zugehörigen Liste Filtereinschränkung auf **Neu**.
   - Klicken Sie in der zugehörigen Liste Rangfolgekriterien auf **Neu**, um ein Bewertungskriterium zu erstellen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zugehörige Kriterien für Aufgabenempfehlungsrichtlinie“.

Feld	Beschreibung
Richtlinie für Aufgabenempfehlung	Name der Aufgabenempfehlungsrichtlinie, für die Sie die Kriterien definieren.
Empfehlungskriterien	Empfehlungskriterien, für die dieses Kriterium als Eingabe dient.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der dieses Kriterium ausgewertet wird.
Anwendung	Der Name der Anwendung.
Gewichtung	Gewichtung für die Filtereinschränkung. Weisen Sie den Kriterien, die wichtiger sind, eine höhere Gewichtung zu.
Rangfolgemethode	Methode für die Rangfolge der Kriterien. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Mehr ist besser:** Beim Festlegen der Rangfolge ist ein höherer Wert besser. Zum Beispiel ist die Verfügbarkeit 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.

Feld	Beschreibung
	mehr Kompetenzen besser, wenn die Aufgabenrangfolge bestimmt wird. ○ **Weniger ist besser:** Beim Festlegen der Rangfolge ist ein niedrigerer Wert besser. Zum Beispiel ist eine kürzere Reisezeit bei der Bestimmung der Aufgabenrangfolge besser.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Das richtlinienbezogene Kriterium für Aufgabenempfehlungen wurde erfolgreich erstellt. Das Kriterium wird der entsprechenden zugehörigen Liste hinzugefügt: Filtereinschränkung oder Rangfolgekriterien.

Ordnen Sie Anwendungen den Richtlinien für intelligente Aufgabenempfehlung zu

Ordnen Sie Anwendungen Aufgabenempfehlungsrichtlinien zu. Bieten Sie Zugriff auf diese Richtlinien in diesen Anwendungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig werden Dispatcher-Arbeitsbereich und Mobile einer Aufgabenempfehlungsrichtlinie zugeordnet.

Prozedur
1. Navigieren zu **Außendienst** > **Verwaltung von Aufgabenempfehlungen** > **Anwendbarkeiten von Aufgabenempfehlungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Anwendbarkeit von Aufgabenempfehlungen“.

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Anzeigename der Empfehlungsanwendung.
Name	Name der Empfehlungsanwendung.
Tabelle	Aufgabentabelle, die für die Empfehlungsrichtlinie ausgewählt ist.
Anwendungsmodul	Modul der Anwendung. Dieses Feld wird automatisch auf **Field Service Management**gesetzt.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Anwendung bei der Empfehlung von Arbeitsauftragsaufgaben berücksichtigt werden kann.
Standardmäßige Richtlinie für Aufgabenempfehlung	Die Standardrichtlinie für Aufgabenempfehlungen für diese Anwendung.

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

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe der intelligenten Aufgabenempfehlung zu

Weisen Sie sich Aufgaben basierend auf der intelligenten Aufgabenempfehlung zu

Erstellen Sie benutzerdefinierte Empfehlungskriterien

Definieren Sie Empfehlungskriterien, die Richtlinien verwenden können, um Aufgaben für Service Desk-Mitarbeiter einzustufen oder zu bewerten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einige vordefinierte Empfehlungskriterien werden für Sie bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie unter Vordefinierte Empfehlungskriterien.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung von Aufgabenempfehlungen** > **Empfehlungskriterien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Empfehlungskriterien

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Anzeigename des Empfehlungskriteriums.
Name	Name des Empfehlungskriteriums.
Vorab abgerufene Tabelle	Die vorab abgerufene Tabelle, die für das Empfehlungskriterium ausgewählt wurde.
Vorab abgerufene Felder	Vorab abgerufene Felder aus der vorab abgerufenen Tabelle werden unterstützt.
Typ	Typ des Kriteriums, entweder Filter oder Rang.
Anwendung	Die Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Anwendungsmodul	Der Standardwert ist Außendienst-Management.

4. **Geben** Sie im Feld Skript das Skript ein, das Sie ausführen möchten, wenn Sie dem Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben empfehlen.

Example

Das folgende Skript berechnet beispielsweise die Entfernung zwischen dem aktuellen Standort des Service Desk-Mitarbeiters und dem Aufgabenstandort.

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

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance
 from task");
```

Weitere Informationen zu Anforderungen für benutzerdefinierte Skripts finden Sie unter Bereitstellung eines Skripts für benutzerdefinierte Aufgabenempfehlungskriterien.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Das Empfehlungskriterium wurde erfolgreich erstellt und basierend auf dem ausgewählten Typ entweder in die Gruppe „Filterbeschränkungen“ oder „Rangfolgekriterien“ sortiert.

Bereitstellung eines Skripts für benutzerdefinierte Aufgabenempfehlungskriterien

Richtlinien zum Erstellen von Skripts in Empfehlungskriterien für eine Richtlinie für intelligente Aufgabenempfehlung.

Rückgabeobjekt des Anpassungsskripts

Ihr Skript sollte ein JavaScript-Objekt in einer Mindestform wie folgt zurückgeben:

```
{
 "<task sys_id1>":
  {
   "rating": <rating1>
  },
 "<task sys_id2>":
  {
   "rating": <rating2>
  },
 ...
}
```

Legen Sie für Filtereinschränkungen die Bewertung der Rückgabeobjekte auf eins fest, um das Filtereinschränkungsergebnis der Empfehlungskriterien zu vereinheitlichen, indem `Sie sn_task_recommend.TaskRecommendationUtil.setRatingToOne(your object);` verwenden. -Methode.

Um das Bewertungsergebnis der Rangfolgekriterien zu normalisieren, muss das zurückgegebene JavaScript-Objekt Normalisierungsinformationen enthalten.

```
{
  "<task <sys_id1>":
    {
      "rating": <rating1>,
      "normalizationData":
        {
          "numerator": <numerator value1>,
          "denominator": <denominator value1>
        }
    },
  "<task <sys_id2>":
    {
      "rating": <rating2>,
      "normalizationData":
        {
```


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

```
            "numerator": <numerator value2>,
            "denominator": <denominator value2>
        }
    },
  ...
}
```

Für Rangfolgekriterien kann das Rückgabeobjekt Daten für die endgültige Normalisierung enthalten.

Hinweis:
Wenn Ihre Skripts Normalisierungsdaten enthalten, können Sie sich auf die standardmäßigen Skripteinbindungen in den vordefinierten Empfehlungskriterien beziehen:

- Die Filtereinschränkung Aufgaben ausschließen, die der Service Desk-Mitarbeiter nicht durchlaufen kann: `sn_fsm_task_rec.TaskRecommendationDistanceRuleProcessor`
- Die Rangfolgekriterien Entfernung zur Aufgabe: `rankTaskOnDistance()`

Angepasstes Skript in Empfehlungskriterien

Das folgende Beispiel zeigt, wie ein Skript für die Empfehlungskriterien geschrieben wird.

```
var customizedScript = <your-script>;
var customizedResult = customizedScript.<your-method>();
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(customizedResult,
 "<customized-rule>");
```

Die folgende Beispielkonfiguration stellt eine Filtereinschränkung „Entfernung zur Aufgabe“ bereit.

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance from
 task");
```

Hinweis:
Ersetzen Sie das Stichwort für die Aufgabenempfehlungsanwendung „`regelErgebnis`“ im Skript nicht durch andere Wörter. Andernfalls kann die Anwendung das Ergebnis der Regelausführung nicht verarbeiten.

Konfigurieren der Routenoptimierung

Die Routenoptimierung ordnet Aufgaben nach der Zuweisung neu, um die Fahrzeit zu minimieren, die betriebliche Effizienz weiter zu verbessern und die Reisekosten zu senken, wodurch Produktivität und Kundenservice verbessert werden.

Aktivieren der Routenoptimierung

- Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list** > **sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route** und legen Sie den Wert auf „true“ fest. Dadurch wird die Option **Route optimieren** im Dispatcher-Arbeitsbereich angezeigt.
- Greifen Sie auf die Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs zu, indem Sie zu Alle > Außendienst > Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs navigieren
- Stellen Sie sicher, dass Konfigurationen innerhalb des Anwendungsbereichs „Field Service Management Configurable Dispatcher Workspace“ vorgenommen werden.

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

Grundlegendes zu Routenoptimierungsmodi

Die Routenoptimierung funktioniert in drei verschiedenen Modi, die jeweils bestimmte Zwecke erfüllen:

1. Innerhalb der Schicht optimieren: Die Routenoptimierung ordnet Aufgaben für die Schicht eines einzelnen Service Desk-Mitarbeiters neu, um die Fahrzeit zu minimieren, Zeitfenster für Aufgaben einzuhalten und gesperrte Aufgaben zu vermeiden. In diesem Modus werden geplante Pausen und persönliche Ereignisse berücksichtigt.
2. Auf Überstunden erweitern: Ordnet Aufgaben neu an, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter zu spät kommt, sodass Überstunden erforderlich sind, um sie abzuschließen.
3. Bei Überstunden abbrechen: Versucht eine Optimierung, bricht den Vorgang jedoch ab, wenn die Überschreitung der zugeteilten Überstunden unvermeidlich ist.

Schlüsselfunktionen

Die Routenoptimierung umfasst die folgenden wichtigen Funktionen, um ihre Funktionalität zu verbessern:

1. Aufgabeneinschränkungen: Stellt sicher, dass alle Aufgaben innerhalb ihrer Start-/Endzeiten bleiben (wenn isFixedWindow = true), und vermeidet das Verschieben gesperrter Aufgaben.
2. Pausen und Ereignisse: Optimiert für geplante Pausen oder persönliche Ereignisse.
3. Reisezeitschätzungen: Nutzt Maps-API oder lineare Schätzungen für Reisezeitberechnungen.

Systemeigenschaften

Passen Sie die Routenoptimierung basierend auf bestimmten Anforderungen und Einstellungen an:

1. Aufgaben-zu-Aufgabe-Zeitpuffer: Fügen Sie zusätzliche Minuten zwischen Aufgaben hinzu, um ungeplante Verzögerungen zu berücksichtigen.
2. Reisezeitberechnung: Wählen Sie für die Genauigkeit der Reisezeit zwischen Maps-API oder linearen Schätzungen. Verwenden Sie die Maps-API für genauere Daten oder lineare Schätzungen für schnellere Berechnungen. Stellen Sie sicher, dass Sie den Karten-API-Schlüssel einrichten, wenn Sie sich dafür entscheiden.
3. Standardarbeitszeiten: Geben Sie Start- und Endzeiten für Service Desk-Mitarbeiter ohne festen Zeitplan an.
4. Reisezeitanpassungen: Integrieren Sie Prozentsätze für Reisezeiten und Hauptverkehrszeiten, um Ungewissheiten zu berücksichtigen.
5. Spitzenzeiten-Timings: Definieren Sie die morgendlichen und ausgleichenden Spitzenzeiten.
6. Option für gebührenpflichtige Straße: Legen Sie fest, ob gebührenpflichtige Straßen bei der Routingplanung berücksichtigt werden sollen.

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

Schwellenwerte

1. Aufgabenvolumen: Das Verhalten der Routenoptimierung hängt von der Anzahl der Aufgaben ab.
   - Unter 15 Aufgaben: Die vollständige Routenoptimierung wird unter Berücksichtigung aller Aufgaben und Reisen durchgeführt.
   - Über 200 Aufgaben: Die automatische Weiterleitung schlägt fehl, und eine Fehlermeldung wird angezeigt.
2. Teilweise Weiterleitung: In Fällen, in denen nicht alle Aufgaben berücksichtigt werden können, wird ein kleinerer Satz berechnet, und die verbleibenden Aufgaben werden auf „Zuteilung ausstehend“ zurückgesetzt.
3. Dispatcher-Arbeitsbereich: Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft **sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route** aktiviert ist, um die Funktion „Routen optimieren“ zu verwenden. Aktivieren Sie für die Routenoptimierung von Aufgabenpaketen die Eigenschaft Routenoptimierung **für** Pakete (work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization).
4. Geplante **Aufgabe: Die Aufgabe „Aufgabenweiterleitung optimieren“** wird standardmäßig um 3:00 Uhr Systemzeit ausgeführt. Für verschiedene Zeitzonen oder Umgebungen mit hohem Arbeitsaufkommen sind möglicherweise Anpassungen erforderlich.
5. Nicht anpassbares Skript: Client-Skripts sind optimiert und dauern etwa 4 bis 6 Sekunden. Die Client-Skripts sollten nicht angepasst werden.

Einrichten von flexiblen Buchungen

Mit Soft Booking können Einsatzplaner Aufgaben planen, ohne sofortige Benachrichtigungen und nachgelagerte Workflows auszulösen. Soft Booking bietet Einsatzplanern einen „Planungspuffer“, bevor Aufgaben bestätigt werden. Dies kann für die Optimierung von Mitarbeiterzeitplänen von entscheidender Bedeutung sein.

Als Administrator können Sie „Geplanten Status verwenden“ unter Alle > Außendienst-Administration > Konfiguration aktivieren. Ändern Sie die Eigenschaft „Aufgabenstatus aktualisieren“ von „Geplant“ in „Zugewiesen“. Standardmäßig werden innerhalb der nächsten 12 Stunden geplante Aufgaben auf „Zugewiesen“ festgelegt.

Wenn diese Option aktiviert ist, wird der neue Status „Geplant“ in Arbeitsauftragsanforderungs- und Aufgabendatensätzen angezeigt (die Statusreihenfolge hängt davon ab, ob die Qualifizierung aktiviert ist oder nicht).

Wenn Sie den Status „Geplanten Status verwenden“ deaktivieren, werden alle Aufgaben von „Geplant“ in „Zugewiesen“ verschoben. Eine Eingabeaufforderung mit dieser Schicht wird angezeigt. Seien Sie vorsichtig, wenn Sie die Eigenschaft Geplanten Status verwenden aktivieren oder deaktivieren, da sie sich auf alle Aufgaben im Status Geplant auswirkt.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den Status Geplant

Konfigurieren der Intraday-Zeitplanautomatisierung

Die Intraday-Zeitplanautomatisierung aktualisiert die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern, um die Produktivität während ihrer Schicht zu maximieren.

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

1. Aktivieren Sie die Automatisierung des Intraday-Zeitplans

   Administratoren müssen das Plugin „Intraday-Zeitplanautomatisierung“ aktivieren, bevor Werte geändert werden können.

2. Automatisierungs-Flows für Intraday-Zeitpläne kopieren

   Kopieren Sie die Automatisierungs-Flows für den Intraday-Zeitplan, und ändern Sie nur die Kopien. Diese Vorgehensweise stellt sicher, dass Sie die Originale erneut kopieren können, wenn mit den von Ihnen konfigurierten Versionen etwas passiert.

3. (Optional) Ändern Sie den Wert für Service Desk-Mitarbeiter, die als zu früh oder zu spät betrachtet werden

   Aktualisieren Sie den Wert, der eine Benachrichtigung an den Einsatzplaner auslöst, die angibt, ob ein Service Desk-Mitarbeiter zu früh oder zu spät ist.

4. (Optional) Ändern Sie die Zeit, die bestimmt, ob ein Service Desk-Mitarbeiter reagiert hat

   Aktualisieren Sie den Wert, der bestimmt, ob ein Service Desk-Mitarbeiter reagiert hat.

5. (Optional) Löschen Sie einen Flow

   Wenn Sie einen Flow nicht mit Intraday-Zeitplanautomatisierung installieren möchten, können Sie ihn löschen.

6. Flow aktivieren

   Aktivieren Sie die Flows, wenn Sie die Konfigurationen zu Ihrer Instanz hinzufügen möchten.

Aktivieren Sie die Automatisierung des Intraday-Zeitplans

Sie können das Plugin „ Field Service Management Scheduling Automations “ (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Nach der Installation des Plugins werden Ihrer Instanz drei Flow Designer-Flows und neun Subflows hinzugefügt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen finden Sie unter Flows und Subflows für Intraday-Zeitplanautomatisierung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „ Field Service Management Scheduling Automations “ (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows).

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

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

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Automatisierungs-Flows für Intraday-Zeitpläne kopieren

Duplizieren Sie die drei Intraday-Zeitplan-Automatisierungs-Flows, die mit dem Plugin „ Field Service Management Scheduling Flow Designer Flows“ installiert wurden. Wenn in den von Ihnen aktivierten Flows Probleme auftreten, können Sie die Originale erneut kopieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Wählen Sie den Flow aus, den Sie kopieren möchten.
3. Klicken Sie oben rechts auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (Symbol „ ⋮ “), und wählen Sie **Flow kopieren**aus.
4. Geben Sie einen Namen für den kopierten Flow ein, oder behalten Sie die Standardeinstellung bei.

Hinweis:
Der Standardname ist der Name des Flow, den Sie kopieren, mit dem Wort „Kopie“ am Ende.

5. Wählen Sie im Feld **Anwendung** die Option **Field Service Management Zeitplanung Flow Designer Flows**aus.
6. Wählen Sie **Kopieren**.
   Eine Kopie des Flows wird mit den von Ihnen eingegebenen Informationen geöffnet.

Ändern Sie den Wert für Service Desk-Mitarbeiter, die als zu früh oder zu spät betrachtet werden

Ändern Sie den Wert, der bestimmt, ob ein Service Desk-Mitarbeiter zu früh oder zu spät ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig werden Service Desk-Mitarbeiter als zu früh oder zu spät betrachtet, wenn sie 30 % vor oder zu spät zum angegebenen Zeitpunkt ankommen. Beispiel: Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter 18 Minuten zu spät ist, wäre eine einstündige Aufgabe 30 % zu spät. Sie können diesen Prozentwert ändern. Sie können auch von der Verwendung eines Prozentsatzes zu der Verwendung von Minuten wechseln.

Warnung:
Ändern Sie keine Werte im Zusammenhang mit den Bedingungen oder Prüfungstypen. Andernfalls werden die Flows unterbrochen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Wählen Sie den Flow **Arbeitsauftragsaufgabe Fortschritt aus**.
3. Legen Sie den Wert auf Minuten fest, indem Sie einen Minutenwert eingeben und den Prozentwert auf 0 festlegen.
4. Legen Sie einen anderen Prozentsatz fest, indem Sie den Prozentwert ändern.

   Hinweis:
   Der Prozentsatz wird gegenüber den Minuten priorisiert. Wenn die Prozentsatzfelder einen anderen Wert als 0 aufweisen, wird der Prozentsatz als Wert verwendet, auch wenn ein Minutenwert festgelegt wurde.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern Sie die Zeit, die bestimmt, ob ein Service Desk-Mitarbeiter reagiert hat

Optimieren Sie die Zeitspanne, die bestimmt, ob ein Service Desk-Mitarbeiter zum geplanten Zeitpunkt reagiert hat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Flow „Agent Not Take Action“ besteht aus drei Subflows, die basierend auf den Zeitwerten bestimmen, ob ein Service Desk-Mitarbeiter während des Zeitplans für agiert hat.

Warnung:
Ändern Sie keine Werte im Zusammenhang mit den Bedingungen oder Prüfungstypen. Dadurch werden die Flows unterbrochen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Wählen Sie den Subflow aus, den Sie bearbeiten möchten.
   - FSM wartet auf Reisebeginn.
   - FSM wartet auf Abschluss der Arbeit.
   - FSM wartet auf Arbeitsbeginn.
3. Wählen Sie die Aktion **30 Minute(n) warten nach aus**.
4. Ändern Sie den Wert von 30 auf den neuen Wert.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Terminbuchung konfigurieren

Erstellen oder ändern und aktivieren Sie die Anwendungskonfiguration und die individuellen Servicekonfigurationen für die Terminbuchungsfunktion.

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

Der Systemadministrator kann die Konfiguration einer Anwendung erstellen, ändern und aktivieren. Terminbuchungsadministratoren (appointment_booking_admin) können Konfigurationen für Services innerhalb einer Anwendung erstellen, ändern und aktivieren.

Die **Außendienstkonfiguration** ist eine Konfiguration auf Anwendungsebene, die mit der Terminbuchungsfunktion bereitgestellt wird und mehrere Servicelevel-Konfigurationen enthält. Administratoren können diese Konfigurationen nach Bedarf ändern oder als Beispiel zum Erstellen neuer Konfigurationen verwenden.

Zugehörige Informationen

Verwalten von Terminen in Außendienst-Management

Komponenten der Terminbuchung

Terminverfügbarkeit

Einstellungen in der Anwendungskonfiguration bestimmen, wie die Terminbuchungsfunktion die Verfügbarkeit bestimmt.

Zur Bestimmung der Verfügbarkeit werden zwei verschiedene Methoden bereitgestellt:

Anzahl der Termine pro Zeitfenster

Diese Methode nutzt eine angegebene Anzahl verfügbarer Termine pro Zeitfenster. Die tatsächliche Anzahl der Termine ist in der Servicekonfiguration angegeben. Wenn der Administrator beispielsweise 10 Termine pro Fenster angibt, enthält jedes Terminfenster 10 verfügbare Termine. Die Anzahl der verfügbaren Termine für ein Terminfenster sinkt jeweils um 1, wenn ein Termin in diesem Fenster gebucht wird.

Geskriptet

Diese Methode verwendet ein Skript, um die Anzahl der verfügbaren Termine pro Zeitfenster zu bestimmen. Das in der Konfiguration der Anwendung Field Service Management enthaltene Standardskript verwendet die Aufgabenzuweisungsmethode, die in der Außendienstkonfiguration festgelegt ist, um die Verfügbarkeit zu bestimmen. Wenn die Aufgabenzuweisungsmethode auf „Manuell“ festgelegt ist, wird standardmäßig die Verfügbarkeitsmethode **Anzahl der Termine pro Zeitfenster** verwendet. Wenn die Aufgabenzuweisung auf die automatische Zuweisung oder dynamische Planung festgelegt ist, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit die mit diesen Aufgabenzuweisungsmethoden verknüpften Konfigurationen berücksichtigt.

Tage aus Terminverfügbarkeit ausschließen

In der Servicekonfiguration kann der Terminbuchungsadministrator einen Zeitplan mit Tagen auswählen, die von der Terminverfügbarkeit ausgeschlossen sind. Das Feld **Feiertagskalender** ist ein Referenzfeld, das auf die Zeitplantabelle [cmn_schedule] verweist. Wenn Sie einen Zeitplan aus der Zeitplanliste auswählen, werden die Tage und Zeiten definiert, die von der Terminverfügbarkeit ausgeschlossen werden sollen. In dem ausgewählten Zeitplan müssen diese Tage auf **Ausgeschlossen** gesetzt werden.

Zugehörige Informationen

Konfigurationen globaler Domänen

Zeitpläne

Aufgabenzuweisung

Die Anwendungskonfiguration nutzt die Field Service Management-Konfiguration für die Aufgabenzuweisung.

Die Terminbuchung nutzt den aufgabenorientierten Prozesslebenszyklus und die folgenden Aufgabenzuweisungsmethoden:

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

- Automatische Zuweisung
- Dynamische Planung
- Manuell

Die automatische Zuweisung und dynamische Planung beinhalten Erweiterungen, die die Terminbuchung unterstützen:

- Sie erkennen die besten Einsatzplanungsgruppe für die Aufgabenzuweisung.
- Sie verhindern, dass die Zuweisung von Aufgaben mit Zuweisungsfenstern aufgehoben wird.
- Sie berechnen die Verfügbarkeit für Außendienstmitarbeiter und Gruppen.

Dynamische Planung

Das Plugin „Appointment Booking“ fügt der Konfiguration der dynamischen Planung Kriterien für die Aufhebung von Zuweisungen hinzu, die das Aufheben der Zuweisung von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben mit Terminfenstern verhindern. Außerdem werden Kriterien hinzugefügt, die Arbeitsaufträge und Aufgaben mit Terminfenstern priorisieren.

Navigieren zu **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**.

- Die zugehörige Liste **Aufgabenfilter** enthält einen Terminaufgabenfilter für Aufgaben, die ein Terminfenster haben und den Status **Zuteilung ausstehend** aufweisen.
- Die zugehörige Liste **Einschränkungen beim Aufheben von Zuweisungen** enthält die Einschränkung **Hat Termin**, die verhindert, dass Zuweisungen von Aufgaben mit Terminfenstern aufgehoben werden.

Arbeitsstart- und Arbeitsendzeiten neu planen

Wenn ein Arbeitsauftrag für einen gebuchten Termin erstellt wird oder wenn ein Termin für einen vorhandenen Arbeitsauftrag gebucht wird, werden die Start- und Endzeiten des Terminfensters für die Zeiten **Fensterstart** und **Fensterende** der Arbeitsauftragsaufgabe verwendet.

Für Arbeitsauftragsaufgaben mit geplanten Terminen erhalten Einsatzplaner Warnmeldungen, wenn sie eines der folgenden Felder ändern:

- Fensterstart
- Fensterende
- Geplanter Start
- Geplanter Transportbeginn

Zugehörige Informationen

Konfigurationen globaler Domänen

Zeitpläne

E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen für Terminbuchungen

Der Systemadministrator kann E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen für Terminbestätigungs- und -absagebenachrichtigungen und Terminerinnerungen anpassen.

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

E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen für einen Termin enthalten Aufgabeninformationen wie Aufgabennummer und Beschreibung sowie die Uhrzeit des Termins. Sie können auch einen Link enthalten, der es dem Benutzer ermöglicht, den Termin neu zu planen oder zu stornieren.

Systemadministratoren können sowohl E-Mail- als auch SMS-Benachrichtigungen mit den folgenden E-Mail-Vorlagen für Terminbuchungen konfigurieren.

- appointment.confirmed
- appointment.cancel
- appointment.reschedule

Diese Vorlagen sind im Plugin „Terminbuchung“ enthalten. Sie können sie an bestimmte Anforderungen anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Create an email notification .

Hinweis:
Installieren Sie unbedingt das Customer Experience-Plugin, um SMS zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst-Management Customer Experience.

E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen für Terminbuchungen sind für alle Services aktiv, für die die Terminbuchungsfunktion genutzt wird. Die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen sind in der Terminbuchungsfunktion enthalten:

- **Terminbestätigung**: Wird an den Kunden gesendet, nachdem die Aufgabe für einen Termin zugewiesen und von einem Techniker akzeptiert wurde. Wenn der Techniker den Termin nicht annehmen muss, wird die Benachrichtigung an den Kunden gesendet, sobald die Aufgabe zugewiesen ist.
- **Terminstornierung**: Wird an den Kunden gesendet, wenn ein Termin storniert wird. Kann Aufgabeninformationen und einen Grund für die Stornierung enthalten.
- **Termin neu planen**: Wird an den Kunden gesendet, wenn ein Termin umgeplant wird. Kann Aufgabeninformationen enthalten

Terminbuchung aktivieren oder deaktivieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Terminbuchungsfunktion für eine Anwendung sowie für Services in der Anwendung, die Kunden bereitgestellt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Klicken Sie auf die gewünschte Konfiguration.
   Für Field Service Management wird die **Außendienstkonfiguration** mit der Terminbuchungsfunktion bereitgestellt.
3. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ auf den Namen eines Services.
   Das Formular „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ für den ausgewählten Service wird geöffnet.
5. Stellen Sie das Feld **Aktiv** auf „true“ ein.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

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

Konfiguration für Terminbuchungsanwendung erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie eine Terminbuchungskonfiguration für eine Anwendung. Die in dieser Konfiguration gespeicherten Informationen gelten für alle Services in dieser Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Außendienstkonfiguration** wird mit der Terminbuchungsfunktion bereitgestellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Konfiguration zu erstellen.
   Um eine Konfiguration zu ändern, klicken Sie auf den Namen der Konfiguration.
3. Füllen Sie im Formular „Terminbuchungskonfiguration“ die folgenden Felder aus, oder ändern Sie sie bei Bedarf.

Felder für die Konfiguration der Terminbuchungsanwendung

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Anwendungskonfiguration.
Aufgabentabelle	Für die Aufgaben in der ausgewählten Tabelle werden Termine erstellt. Die Tabelle „Arbeitsauftrag“ [work_order] ist die Standardtabelle für die Außendienstkonfiguration.
Verfügbarkeitsmethode	Verwenden Sie eine der Methoden, um die Verfügbarkeit von Terminen zu bestimmen. Die Auswahl hängt von der Field Service Management-Konfigurationseinstellung im Feld **Zuweisungsmethode für Aufgaben** ab: ○ **Anzahl der Termine pro Zeitfenster**: Definieren Sie eine bestimmte Anzahl von Terminen pro Zeitfenster. Verwenden Sie diese Verfügbarkeitsmethode, wenn die Methode für die Aufgabenzuweisung auf **manuell** festgelegt ist. ○ **Geskriptet**: Verwenden Sie die Field Service Management-Konfigurationseinstellung, um die Verfügbarkeit zu ermitteln, wenn die Aufgabenzuweisungsmethode auf **Automatische Zuweisung verwenden** oder **Dynamische Planung** festgelegt ist. Das ist die Standardeinstellung. ○ **Basierend auf Kapazität**: Bestimmen Sie Termine basierend auf der Kapazität, die in den Kapazitätsverwaltungseinstellungen definiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie Außendienstmitarbeitern Arbeit basierend auf der definierten Kapazität zu Diese Option ist verfügbar, wenn die Aufgabentabelle als work_order ausgewählt ist und das Plugin Außendienst Capacity and Reservations Management installiert ist.
Erweiterte Kalenderansicht für Portal	Option zum Anzeigen der erweiterten Kalenderansicht für verfügbare Termine im Fenster „Termin auswählen“ in Ihrem Portal. In dieser Ansicht werden Termine angezeigt, die in verschiedene Zeitfenster des Tages kategorisiert sind, z. B. Morgen, Nachmittag und Abend.

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

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktiviert die Anwendungskonfiguration und ermöglicht die Terminbuchung.
Automatische Annahme	Wenn die Field Service Management-Konfigurationseinstellung für **Prozesslebenszyklus** auf **Aufgabenorientiert** festgelegt ist, muss ein Außendienstmitarbeiter eine zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen. Aktivieren Sie die Checkbox **Automatische Annahme**, um diese Konfigurationseinstellung für die Terminbuchung zu überschreiben.
Portalansicht	Zeigen Sie verfügbare Termine im Fenster „Termin auswählen“ im Customer Service Portal oder Consumer Service Portal für einen einzelnen Tag oder für eine Woche an.
Skript	Das Skript, das verwendet wird, um die Anzahl der verfügbaren Termine zu bestimmen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Datensatzersteller für Terminbuchungen konfigurieren

Konfigurieren Sie einen Datensatzersteller für Terminbuchungen, und aktivieren Sie die Variable für Terminbuchungen, um die richtigen Felder in diesem Datensatzersteller anzuzeigen.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie den Variablensatz für die Terminbuchung, um das Terminauswahl-Widget im Datensatzersteller anzuzeigen.

Erforderliche Rolle: appointment_booking_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Terminbuchung unterstützt erweiterte Tabellen für Arbeitsaufträge und Aufgaben. Sie können Datensatzersteller verwenden, um die erforderlichen Aufgabendatensätze zu erstellen, bevor Sie einen Termindatensatz erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**.
2. Klicken Sie auf den gewünschten Datensatzersteller.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Variablensätze** auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie **sn_appointment_variable_set** aus, und verschieben Sie die Variable in die Liste „Variablensätze“.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfiguration für Terminbuchungsservice erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie eine Terminbuchungskonfiguration für einen Service innerhalb einer Anwendung, die Kunden bereitgestellt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: appointment_booking_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Terminbuchungsfunktion verwenden zu können, müssen Administratoren eine Konfiguration für jeden Service erstellen, der für Kunden verfügbar ist.

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

Servicekonfigurationen werden in einer Anwendungskonfiguration wie der **Außendienstkonfiguration** erstellt, die mit der Terminbuchungsfunktion bereitgestellt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Klicken Sie auf **Außendienstkonfiguration**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Konfiguration für Terminbuchungsservice“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die folgenden Felder nach Bedarf aus.

Felder für die Konfiguration des Terminbuchungsservices

Feld	Beschreibung
Aktivieren Sie die erweiterte Konfiguration	Option zum Konfigurieren unterschiedlicher Zeitpläne auf Tagesebene bei der Buchung von Terminen.
Aktiv	Aktiviert die Terminbuchung für den Service. **Hinweis:** Wenn diese Option deaktiviert ist, können Kunden keine Termine für den Service planen, aber trotzdem Arbeitsaufträge erstellen.
Standardbenachrichtigungen ignorieren	Option zu<tbd> .
Allgemeine Informationen	
Name	Der Name der Servicekonfiguration.
Konfiguration	Der Name der Terminbuchungskonfiguration, zu der dieser Service gehört.
Verfügbarkeitstabelle	Die Tabelle, die zur Berechnung der Verfügbarkeit von Terminen verwendet wird. Der Standardwert ist die Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task].
Feiertagskalender	Der für die Ermittlung der Verfügbarkeit zu verwendende Feiertagskalender. Die Terminbuchung wertet den Feiertagskalender aus, wenn die Anzahl der verfügbaren Termine ermittelt wird, und schließt jeden Tag im Kalender aus, der auf **Ausschließen** festgelegt ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie einen Zeitplan aus der Liste „Zeitpläne“ aus. **Hinweis:** Feiertagskalender sind nützlich, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf **manuell** festgelegt ist, wobei Mitarbeiterzeitpläne nicht berücksichtigt werden.
Kataloginformationen	
Katalogelement	Die Terminbuchungskonfiguration wird für den im Servicekatalog angegebenen Service erstellt. Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie in der Liste „Datensatzersteller“ einen Service aus. **Hinweis:** Das Katalogelement muss im Servicekatalog vorhanden sein. Wenn Sie die Terminbuchung mit Arbeitsaufträgen verwenden, erstellen Sie eine Arbeitsauftragsvorlage, bevor Sie die Terminbuchung konfigurieren.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Standort	Das Feld des Datensatzanbieters, das den Ort des Termins bestimmt.
Termin ist erforderlich	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn ein Kunde bei der Anforderung dieses Services unbedingt einen Termin erstellen muss. ○ Wenn das Feld **Termin** aktiviert ist, wird es im Datensatzersteller angezeigt. Der Benutzer muss dann einen verfügbaren Termin im Fenster „Termin auswählen“ auswählen, bevor er die Serviceanfrage absendet. ○ Ist diese Option deaktiviert, kann der Benutzer den Service Request absenden, ohne einen Termin auszuwählen.
Benutzerkontakt	Das Feld im Datensatzanbieter, das die Person bestimmt, für die der Termin erstellt wird. Dies ist ein Referenzfeld, das nach einer sys_user-Variablen sucht und die Variable im Datensatzersteller festlegt, z. B. **Kontakt**.
Zeitzone	Das Terminfenster basierend auf dem Feld **Zeitzone**, das im Kontaktdatensatz des Benutzers aufgeführt ist, oder basierend auf dem Ort, für den der Termin für die Aufgabe geplant ist.
Buchung	
Termine pro Fenster	Die Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine. Diese Anzahl bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt werden. Geben Sie in dieses Feld eine Zahl ein, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf **manuell** festgelegt ist. Wenn sie auf **Automatische Zuweisung verwenden** oder **Dynamische Planung verwenden** festgelegt ist, gilt diese Einstellung nicht, es sei denn, es ist kein Standort angegeben. Dann wird für die Konfiguration standardmäßig die Anzahl der Termine pro Fenster übernommen.
Vorlaufzeit	Die Anzahl der Stunden oder Tage ab der aktuellen Uhrzeit, nach der ein Termin für diesen Service gebucht werden kann. Definieren Sie die Vorlaufzeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist 4 Stunden.
Maximale Anzahl von buchbaren Tagen in der Zukunft	Die Anzahl der Tage vor dem aktuellen Tag, für die ein Termin für diesen Service gebucht werden kann. Der Standardwert ist 14 Tage.
Termin, bis zu dem Terminverschiebungen/-stornierungen möglich sind	Die Anzahl der Stunden oder Tage vor der Startzeit eines Termins, die einzuhalten ist, um einen Termin zu stornieren oder zu verschieben. Wenn ein Benutzer innerhalb dieser Stunden versucht, einen Termin zu stornieren oder zu verschieben, ist die Schaltfläche **Stornieren** nicht verfügbar. Definieren Sie die Zeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist 4 Stunden.
Termine	
Terminfenster	Die Länge oder Dauer des Terminfensters. **Hinweis:** Lassen Sie ausreichend Zeit, damit die Arbeit innerhalb dieses Fensters begonnen und abgeschlossen werden kann.
Zeitfensterende verwenden als	Verwenden Sie eine von zwei Methoden, um zu bestimmen, ob der Service Desk-Mitarbeiter bis zur Endzeit des Fensters ankommen oder den Auftrag abschließen 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
Arbeitsdauer	Die Zeit, die erforderlich ist, um alle vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben auszuführen. Diese Dauer wird für eine Aufgabe festgelegt, wenn sie erstellt wird. Wird verwendet, um die Verfügbarkeit zu ermitteln. Der Standardwert ist 1 Stunde.
Durchschnittliche Reisedauer	Ein geschätzter Wert der durchschnittlichen Fahrzeit (Hin-/Rückfahrt) für den Außendienstmitarbeiter, der die Aufgabe ausführt. Wird verwendet, um die Verfügbarkeit zu ermitteln. Der Standardwert beträgt 15 Minuten.
Täglicher Zeitplan	
Buchbare Tage	Die Wochentage, für die Termine gebucht werden können. Die Standardeinstellung ist Montag bis Freitag.
Tägliche Startzeit	Der Beginn des Arbeitstages und die früheste Startzeit für ein Terminfenster. Der Standardwert ist 9:00 Uhr.
Tägliche Endzeit	Das Ende des Arbeitstages und die späteste Endzeit für ein Terminfenster. Der Standardwert ist 18:00 Uhr.
Tägliche Pause einbeziehen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine Pause für jeden buchbaren Tag einzuplanen, und wählen Sie dann die Start- und Endzeiten für die Pause aus. Sie können eine Pause definieren, die für alle Tage gilt.
Terminbuchungsvorschau	Bietet eine Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf den ausgewählten Start- und Endzeiten, der Pausenzeit und dem Terminfenster.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie Konfigurationsregeln für den Terminbuchungsservice

Konfigurieren Sie Terminbuchungsregeln für eine Servicekonfiguration, z. B. Point-of-Sale-Installation, um unterschiedliche Dauer von Terminen für diesen Service zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Klicken Sie auf **Außendienstkonfiguration**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ auf eine Servicekonfiguration, der Sie Regeln hinzufügen möchten.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Konfigurationen** aktivieren, wenn dies nicht bereits ausgewählt ist.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Servicekonfigurationsregeln auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular Servicekonfigurationsregel

Feld	Beschreibung
Name	Name der Servicekonfigurationsregel.
Servicekonfiguration	Der Name des Service, für den Sie Regeln konfigurieren. Dieses Feld wird automatisch auf 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.

Feld	Beschreibung
	Namen der Servicekonfiguration festgelegt, z. B. Point-of-Sale-Installation.
Aufgabentabelle	Tabelle, in der Terminbuchungsregeln für die Servicekonfigurationen erstellt werden. Das Feld wird automatisch mit der Tabelle „Arbeitsauftrag“ [wm_order] zum Konfigurieren von Serviceregeln ausgefüllt.
Aufgabenbedingungen	Wenden Sie Bedingungen an, um das am besten passende Terminfenster für einen für den Kunden erbrachten Service zu bestimmen.
Vorlaufzeit	Anzahl der Stunden oder Tage ab der aktuellen Uhrzeit, nach denen ein Termin basierend auf dieser Servicekonfigurationsregel gebucht werden kann. Definieren Sie die Vorlaufzeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist vier Stunden.
Zeitpunkt, bis zu dem Terminverschiebungen/-stornierungen möglich sind	Die Anzahl der Stunden oder Tage vor der Startzeit eines Termins, die einzuhalten ist, um einen Termin zu stornieren oder zu verschieben. Der Standardwert ist 4 Stunden. **Hinweis:** Die Schaltfläche **Abbrechen** ist innerhalb dieser Anzahl von Stunden nicht verfügbar.
Dedizierte Termine pro Zeitfenster	Eine Option, um die Aufnahme einer bestimmten Anzahl von Terminen in jedes Zeitfenster obligatorisch zu machen.
Aktiv	Option zum Festlegen der Anwendungsservice-Konfigurationsregel.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Servicekonfigurationsregel ausgeführt werden muss. Eine Regel mit einer geringeren Reihenfolge wird zuerst ausgeführt.
Maximal buchbare Tage in der Zukunft	Anzahl der Tage vor dem aktuellen Tag, für die ein Termin für diesen Service gebucht werden kann. Der Standardwert ist 14 Tage.
Termine pro Fenster	Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine. Diese Anzahl bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt werden. Geben Sie in dieses Feld eine Zahl ein, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf manuell festgelegt ist. Wenn sie auf Automatische Zuweisung verwenden oder Dynamische Planung verwenden festgelegt ist, gilt diese Einstellung nicht, es sei denn, es ist kein Standort angegeben. Dann wird für die Konfiguration standardmäßig die Anzahl der Termine pro Fenster übernommen.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Ergebnisse
Die Servicekonfigurationsregeln sind konfiguriert und bieten unterschiedliche Dauer von Terminen für den Service.

Erstellen Sie eine erweiterte Konfiguration für die Terminbuchung

Erstellen oder ändern Sie verschiedene Zeitpläne auf einer erweiterten Ebene, wenn Sie Termine für einen Service buchen. Die Termine können zu verschiedenen Tageszeiten geplant werden, z. B. morgens, nachmittags und abends.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine einzelne oder mehrere erweiterte Konfigurationen für jeden Service erstellen, der in der Terminbuchungsfunktion bereitgestellt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Klicken Sie auf **Außendienstkonfiguration**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ auf eine Servicekonfiguration, für die Sie verschiedene Terminzeitpläne konfigurieren möchten.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Konfigurationen** aktivieren, wenn dies nicht bereits ausgewählt ist.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfigurationen“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Erweiterte Konfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Konfiguration auf Tagebene, z. B. „Morgen“, „Nachmittag“ oder „Abend“.
Aktiv	Option zur Angabe, ob das Terminfenster aktiv ist oder nicht.
Startdatum	Startdatum des Terminbuchungsfensters.
Enddatum	Enddatum des Terminbuchungsfensters.
Tägliche Startzeit	Der Beginn des Arbeitstages und die früheste Startzeit für ein Terminfenster. Der Standardwert ist 9:00 Uhr.
Tägliche Endzeit	Das Ende des Arbeitstages und die späteste Endzeit für ein Terminfenster. Der Standardwert ist 18:00 Uhr.
Buchbare Tage	Die Wochentage, für die Termine gebucht werden können. Die Standardeinstellung ist Montag bis Freitag.
Servicekonfiguration	Der Name der Servicekonfiguration, für die Sie Konfigurationen auf einer erweiterten Ebene planen, z. B. Point-of-Sale-Installation.

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

Feld	Beschreibung
Regel	Der Name der Servicekonfigurationsregel, auf deren Grundlage Sie Konfigurationen auf einer erweiterten Ebene planen.
Arbeitsdauer	Die Zeit, die erforderlich ist, um alle vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben auszuführen. Diese Dauer wird für eine Aufgabe festgelegt, wenn sie erstellt wird. Wird verwendet, um die Verfügbarkeit zu ermitteln. Der Standardwert ist 1 Stunde.
Reisedauer (Hin-/Rückfahrt)	Ein geschätzter Wert der durchschnittlichen Fahrzeit (Hin-/Rückfahrt) für den Kundenservice-Mitarbeiter, der die Aufgabe ausführt. Wird verwendet, um die Verfügbarkeit zu ermitteln. Der Standardwert beträgt 15 Minuten.
Terminfenster	Die Länge oder Dauer des Terminfensters. **Hinweis:** Lassen Sie ausreichend Zeit, damit die Arbeit innerhalb dieses Fensters begonnen und abgeschlossen werden kann.
Termine pro Fenster	Die Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine. Diese Anzahl bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt werden. Geben Sie in dieses Feld eine Zahl ein, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf manuell festgelegt ist. Wenn sie auf Automatische Zuweisung verwenden oder Dynamische Planung verwenden festgelegt ist, gilt diese Einstellung nicht, es sei denn, es ist kein Standort angegeben. Dann wird für die Konfiguration standardmäßig die Anzahl der Termine pro Fenster übernommen.
Tägliche Pause einbeziehen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine Pause für jeden buchbaren Tag einzuplanen, und wählen Sie dann die Start- und Endzeiten für die Pause aus. Sie können eine Pause definieren, die für alle Tage gilt.
Terminbuchungsvorschau	Bietet eine Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf den ausgewählten Start- und Endzeiten, der Pausenzeit und dem Terminfenster.

7. Klicken Sie auf „Übermitteln“.

Konfigurieren Sie die Variable im Datensatzersteller des Servicekatalogs für die Terminbuchung

Erstellen Sie Variablen für die Katalogelementattribute innerhalb der Konfiguration des Terminbuchungsservice. Durch die Konfiguration eindeutiger Variablen für Standort und Benutzerkontakt können Sie bei der Buchung eines Termins im Kalender sowohl den Standort als auch die Kontaktdetails 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.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**.
2. Klicken Sie auf den gewünschten Datensatzersteller.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Variable** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Variable „Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, das standardmäßig basierend auf dem Anwendungsbereich festgelegt wird.
Typ	Unterstützte Variablentypen für diesen Katalogelement-Datensatzersteller. Wenn Sie nicht unterstützte Variablen verwenden, integriert Service Catalog die Daten möglicherweise nicht im richtigen Format.
Katalogelement	Katalogelement, das die Variable verwendet.
Reihenfolge	Platzierungsreihenfolge der Variablen auf der Katalogelementseite. Sie organisieren die Variablen von oben nach unten und vom kleinsten zum größten Reihenfolgewert. Zum Beispiel wird eine Variable mit einem Reihenfolgewert von 1 vor anderen Variablen mit Werten höherer Reihenfolge platziert.
Aktiv	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, das basierend auf den Aktionen Veröffentlichen, Stilllegen oder Bearbeiten aktiviert wird.
Obligatorisch	Option, um die Variable als Teil des Bestellvorgangs obligatorisch zu machen. **Hinweis:** Dieses Verhalten gilt nur beim Laden einer Seite. Sie können sie mithilfe von Client-APIs ändern.
Frage	Frage, die Sie Benutzern stellen können, die das Katalogelement bestellen, um zugehörige Informationen zu erhalten.
Name	Name zur Identifizierung der Frage.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn dieses Feld leer ist, wird sein Wert basierend auf dem Fragefeld für alle Variablentypen mit Ausnahme von Break, Container Split und Container End automatisch ausgefüllt.
Tooltip	Tooltip-Text, der angezeigt wird, wenn Benutzer auf die Variable zeigen. Geben Sie eine kurze Notiz ein, um den Zweck der Frage zu beschreiben.
Beispieltext	Fragefeldhinweis, der angezeigt wird, bevor ein Benutzer einen Wert eingibt. Sie können einen Hinweis für die folgenden Variablen verwenden: • E-Mail • URL • Einzeiliger Text • Mehrzeiliger Text • Breite einzeilige Textzeile
Typspezifikation	Spezifische Werte für den Typ der Variablen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5, um zusätzliche Variablen für denselben Katalogelement-Datensatzersteller zu erstellen.

Ergebnisse
Der Datensatzersteller des Servicekatalogs erstellt den neuen Variablendatensatz in der ausgewählten Tabelle. Die Standardtabelle ist wm_order.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie diesen Variableneintrag der Terminbuchungstabelle hinzu, um sicherzustellen, dass er im Kalender für Benutzer sichtbar ist, wenn sie einen Termin buchen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Geschäftsregeln, um automatisch einen Termindatensatz für die Katalogelementvariable zu erstellen

Erstellen Sie Geschäftsregeln, um automatisch einen Termindatensatz für die Katalogelementvariable zu erstellen

Erstellen Sie eine Geschäftsregel vom Typ „Vor dem Einfügen“ in der Servicetabelle, um automatisch eine Variable für den Servicekatalog in der Terminbuchungstabelle hinzuzufügen. Dadurch wird sichergestellt, dass der Variablendatensatz im Terminkalender für Benutzer sichtbar ist, wenn sie einen Termin buchen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

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

3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Geschäftsregel ein.
4. Wählen Sie in der Liste **Tabelle** Ihre Servicetabelle aus.
5. Wählen Sie **Erweitert** aus.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zeitpunkt für Ausführung** für die Bedingung **Wann** den Wert Vor aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Einfügen**.
   Diese Aktion gibt an, dass die Geschäftsregeln vor der Einfügung ausgeführt werden sollen.
7. Fügen Sie auf der Registerkarte Erweitert Ihre Bedingung im Feld **Bedingung** hinzu.
   Fügen Sie beispielsweise current.variables.sn_appointment im Feld **Bedingung** hinzu.
8. Geben Sie in das Feld **Skript** das Skript ein, das ausgeführt werden soll, wenn die definierte Bedingung erfüllt ist.
   Fügen Sie beispielsweise das folgende Skript hinzu, um einen Termindatensatz zu erstellen.

```
(sn_apptmnt_booking.AppointmentBooking_Factory().getWrapperType(sn_apptmnt_booking.
AppointmentBookingConstants.APPOINTMENT_BOOKING_IMPL);
   var sn_appointmentJSON = JSON.parse(sn_appointment);
   // creating an appointment <br>
   var appointmentId = helper.submitAppointmentFromPortal(sn_appointment, current,
 sn_appointmentJSON.config.opened_for, sn_appointmentJSON.config.location,
 current.short_description);
)
```

9. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Weitere Informationen zu anderen Feldern dieses Formulars finden Sie unter .

Ändern Sie den Wochentag, an dem der Terminbuchungskalender beginnt

Sie können festlegen, dass der Terminbuchungskalender an einem anderen Tag als Sonntag (Standard) beginnt. Wenn der Starttag der Woche geändert wurde, können Sie den Wochenbeginn auch wieder auf Sonntag zurücksetzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und suchen Sie nach sys_properties.list.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft glide.ui.date_picker.first_day_of_week.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
   - Wenn die Eigenschaft vorhanden ist, wählen Sie sie aus.
   - Wenn die Eigenschaft nicht vorhanden ist, wählen Sie **Neu**, geben Sie als Namen glide.ui.date_picker.first_day_of_weekein, und wählen Sie als **TypInteger**aus.
4. Geben Sie in das Feld **Wert** die Ganzzahl ein, die dem Wochentag entspricht, an dem der Kalender beginnen soll.

Werte, die Wochentagen entsprechen

Wert	Entsprechender Tag
1	Sonntag
2	Montag

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

Wert	Entsprechender Tag
3	Dienstag
4	Mittwoch
5	Donnerstag
6	Freitag
7	Samstag

5. Wählen Sie **Absenden**.

Mehrtägige Planung konfigurieren

Mehrtägige Planungsmechanismen konfigurieren

Aktivieren Außendienst Sie die mehrtägige Aufgabenplanung

Installieren Sie die Anwendung Außendienst Multi-Day Task Scheduling, um die Planung von Arbeitsauftragsaufgaben über mehrere Tage hinweg zu ermöglichen. Sie können das Plugin „ Außendienst Multi-Day Task Scheduling “ (com.snc.fsm_multiday_tasks) für Außendienst aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

- Für die Außendienst mehrtägige Aufgabenplanung müssen Sie das Plugin Außendienst-Management installieren. Weitere Informationen zum Aktivieren von Field Service Management finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „ Außendienst Multi-Day Task Scheduling “ (com.snc.fsm_multiday_tasks).

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

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Ergebnisse

Das Plugin Außendienst Multi-Day Task Scheduling fügt bei erfolgreicher Aktivierung die folgenden Attribute 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.

- Die Option **Über Zeitplaneinträge hinweg zuweisen** wird dem Aufgabenformular des Arbeitsauftrags hinzugefügt.
- Die Eigenschaft *sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule* wird der Seite Außendienst „ Dynamische Planungseigenschaften“ hinzugefügt. Weitere Informationen zum Aktivieren einer dynamischen Planungseigenschaft finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften.
- Die Eigenschaft *sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enableTwoAndFourWeeks*Außendienst Dispatcher-Arbeitsbereich wird dem Satz von Eigenschaften [] hinzugefügt. Weitere Informationen zum Aktivieren einer Arbeitsbereich -Einstellungseigenschaft finden Sie unter Konfigurieren Sie die Einstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich.

Konfigurieren der Workflow-Zeitplanung

Workflow-Planungsmethode konfigurieren

Außendienst Mobile Agent einrichten

Das Einrichten der mobilen Anwendung Außendienst umfasst die Konfiguration der Anwendung Mobile Agent, die Anpassung von UI-Aktionen und andere Funktionalitäten, um die Aufgabenverwaltung von Ihrem Telefon oder einem anderen Mobilgerät aus zu ermöglichen.

Die Anwendung Außendienst-Management enthält standardmäßig das Plugin „ Außendienst Mobile“ (com.sn_fsm_mobile). Dieses Plugin aktiviert die Funktionalität der mobilen Anwendung [Außendienst in Ihrer Anwendung Außendienst-Management. Sie können die folgenden Funktionen in dieser mobilen Anwendung konfigurieren, um eine optimierte mobile Experience für Ihre Anwendungsinstanz Mobile Agent sicherzustellen, sodass Service Desk-Mitarbeiter und Einsatzplaner von jedem Standort aus effizient arbeiten können:

- Konfigurieren Sie Benachrichtigungen, um sicherzustellen, dass Service Desk-Mitarbeiter und Einsatzplaner zeitnahe Updates und Warnungen auf ihren Mobilgeräten erhalten. Diese Funktion hält sie in Echtzeit über wichtige Aufgaben und Änderungen auf dem Laufenden.
- Passen Sie die System- und Mobile-Eigenschaften an, um die mobile Experience an die Anforderungen Ihres Unternehmens anzupassen. Dies umfasst die Konfiguration von Einstellungen wie Anzeigeoptionen, Berechtigungen und Zugriffssteuerungen.
- Aktivieren Sie die ausgelagerten Service Provider, um Aufgaben auf Mobilgeräten zu verwalten. Mit dieser Funktionalität können Auftragnehmer auf die ihnen zugewiesenen Aufgaben zugreifen und sie verwalten, wodurch eine nahtlose Zusammenarbeit und eine effiziente Aufgabenausführung gewährleistet werden.
- Verwenden Sie die Funktion „Aufgabenbesprechung“ mithilfe der Funktionalität von Virtual Agent. Dadurch können Service Desk-Mitarbeiter Briefings und Anweisungen für ihre Aufgaben direkt über die mobile Anwendung erhalten und so sicherstellen, dass sie über alle erforderlichen Informationen verfügen, um ihre Aufgaben effektiv abzuschließen.
- Implementieren Sie die Funktion zur Orientierungshilfe in Innenbereichen in der mobilen Anwendung. Dadurch können sich Service Desk-Mitarbeiter leichter in komplexen Innenbereichen zurechtfinden, was ihre Effizienz verbessert und die Antwortzeiten reduziert.

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

Konfigurieren Sie die Anwendung Now Mobile Agent, und passen Sie sie für Außendienstmitarbeiter und Einsatzplaner an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Field Service Mobile“ (com.sn_fsm_mobile) aktiviert die mobile Field Service-App. Dieses Plugin wird aktiviert, wenn Sie das Plugin „Field Service Management“ (com.snc.work_management) aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Studio**.
2. Wählen Sie im Bildschirm **Anwendung auswählen** die Option **Field Service Mobile** aus.
3. Passen Sie die Anwendung an, um in der Instanz der mobilen App die gewünschten Widgets und Felder anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Mobile Experience für Außendienst-Management

Verwenden Sie die Anwendung Now Mobile Agent, um Aufgaben auszuführen

Stellen Sie eine Verbindung zu Ihren Außendienstdaten her

Verbinden Sie die Anwendung Now Mobile Agent mit Ihrer Außendienst-Anwendungsinstanz, um die Arbeit auf Ihrem Mobilgerät zu verwalten.

Vorbereitungen

Laden Sie die Anwendung Now Mobile Agent auf einer Plattform von iOS über den App Store oder auf einer Android-Plattform über den Play Store herunter.

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die mobile App, und tippen Sie auf das **+**-Zeichen.
2. Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrer Außendienst-Anwendungsinstanz her.
   - Um die Adresse manuell einzugeben, geben Sie die von Ihrem Administrator bereitgestellte Instanzadresse in das Feld **Instanzadresse** ein. Beispiel: https:// <instance name> .service-now.com.
   - Tippen Sie zum Scannen des QR-Codes auf das QR-Code-Symbol, und scannen Sie dann den QR-Code, der von Ihrem Administrator bereitgestellt wurde.
3. Tippen Sie auf **Außendienst**, um mit Ihrer Arbeit zu beginnen.

Zugehörige Informationen

Mobile App „ServiceNow Agent“

UI-Aktionen für die Anwendung Now Mobile Agent anpassen

Erleichtern Sie Endbenutzern die schnellere Erledigung von Aufgaben mit der Field Service Mobile-Anwendung, indem Sie benutzerdefinierte UI-Aktionen erstellen.

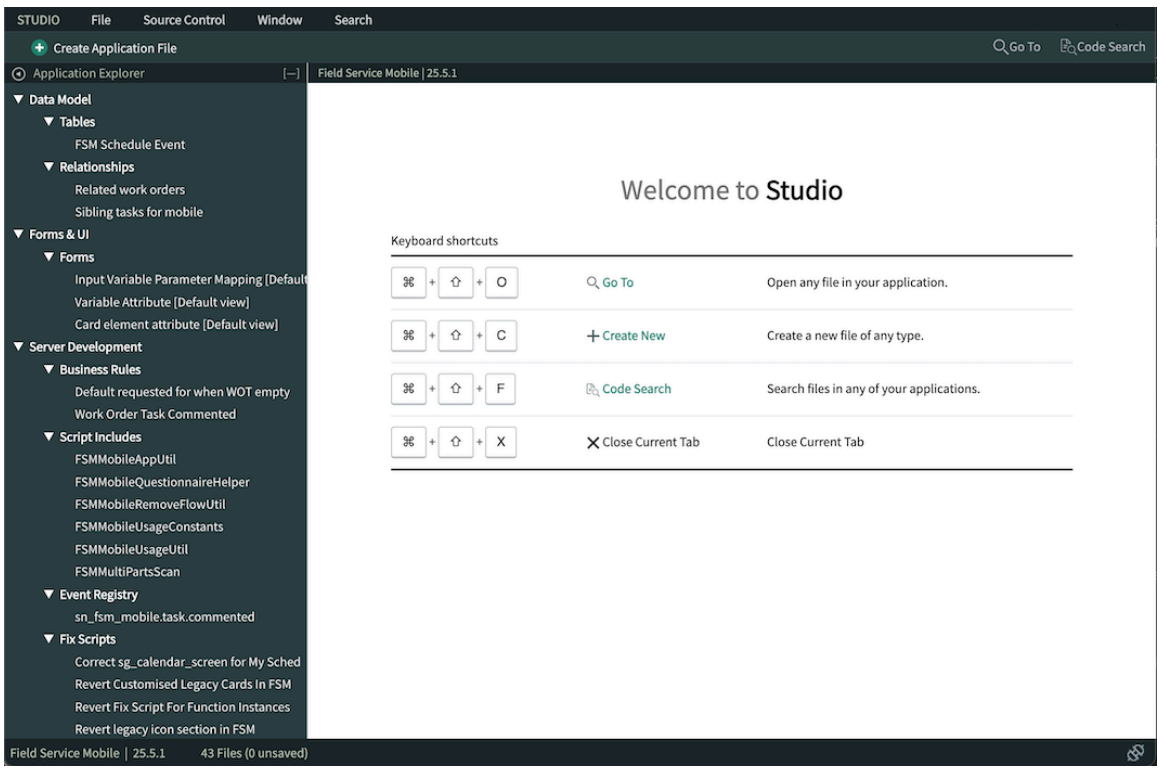
Automatische Übersetzung

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

Die Konfigurationen der Bedingungen für UI-Aktionen in der Field Service Mobile-Anwendung unterscheiden sich von denen der Field Service-Desktopanwendung. Im Gegensatz zur Desktopanwendung werden bei UI-Aktionsbedingungen in der mobilen App keine Datenbankabfragen ausgeführt, weshalb keine mobilen Ressourcen beansprucht werden. In der mobilen Anwendung können Sie die Schaltfläche explizit so konfigurieren, dass sie aktiv oder inaktiv ist, anstatt eine Systemprüfung durchzuführen, ob eine Field Service-Konfiguration aktiviert oder deaktiviert ist.

Administratoren können die UI-Aktionen für die mobile Anwenderoberfläche überprüfen und diejenigen deaktivieren, die nicht verwendet werden, sodass weniger mobile Ressourcen beansprucht werden.

Die folgende Abbildung zeigt die Anwendung Außendienst Mobile, die in Studiogeöffnet ist. Hier können Sie UI-Aktionen konfigurieren.



Nachstehend finden Sie eine Beispielkonfiguration für die UI-Aktion zum Akzeptieren einer Arbeitsauftragsaufgabe.

Die Schaltfläche **Akzeptieren** in der Desktopanwendung besitzt die folgenden Bedingungen für UI-Aktionen:

```
current.state == 16 && (new StateFlow().validFlow(current,
'53d0aea8d7230100fceaa6859e610326', 'manual'));
```

Das System überprüft die folgenden Status-Flow-Bedingungen:

1. Mit dem folgenden Skript den SMconfiguration-Datensatz, um zu ermitteln, ob die UI-Aktion **accept_reject** aktiviert oder deaktiviert ist:

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
   ```

2. Wenn die Aufgabe selbst zugewiesen wurde

So ändern Sie die UI-Aktion für die entsprechende Schaltfläche auf Ihrem Mobilgerät:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Ändern Sie nicht die Bedingung `current.state == 16`. Sie sucht nach Informationen zum aktuellen Datensatz.
2. Wenn diese Bedingung:

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
   ```

   auf **false**gesetzt ist, verwerfen Sie diese Bedingung, und deaktivieren Sie die entsprechenden Aktionen in der mobilen Anwenderoberfläche der mobilen App.
3. Legen Sie den Wert für den Feldparameter **current.assigned_to** auf den angemeldeten Benutzer fest: `current.assigned_to == gs.getUserID()`

Basierend auf dem obigen Beispiel, lautet die geänderte Bedingung für die UI-Aktion in der mobilen App wie folgt:

```
current.state == 16 && current.assigned_to == gs.getUserID()
```

Nachstehend finden Sie eine weitere Beispielkonfiguration für die Selbstzuweisung einer Aufgabe.

Die Funktion **Mir zuweisen** in der Desktopanwendung besitzt die folgenden Bedingungen für UI-Aktionen:

```
(new SMTask()).canAssignToSelf(current)
```

Die Script Include-Methode `SMTask.canAssignToSelf(task)` führt eine Systemprüfung für die folgenden Bedingungen aus:

1. Status der Aufgabe
2. Wert der geplanten Startzeit
3. Wenn die Aufgabe selbst zugewiesen wurde
4. Ob der Benutzer über die im SM-Konfigurationsdatensatz definierten Basis- und Außendienstmitarbeiter-Rollen verfügt
5. Ob der Benutzer Teil einer Gruppe ist, die von der Einsatzplanungsgruppe für die Aufgabe abgewickelt wird

In der mobilen App führt die folgende UI-Skriptbedingung eine Überprüfung auf die ersten drei der oben genannten Bedingungen durch:

```
current.assigned_to != gs.getUserID() && !(current.expected_start.nil()) && (current.state ==
 10 || current.state == 16)
```

Für die vierte Bedingung können Sie dem Feld **Rollen** eine bestimmte Rolle hinzufügen.

Für die fünfte Bedingung führen Sie die folgende Validierung im Write-back-Aktionselement `wot_assign_to_me` aus:

```
if (smTask.canAssignToSelf(wotGR))
smTask.assignToMe(gs.getUserID(), input.sys_id);
else
gs.addErrorMessage(gs.getMessage("Not a valid task assignment."));
```

UI-Aktionen in der mobilen Anwendung konfigurieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie die gewünschten UI-Aktionen auf dem Mobilgerät, um mobile Ressourcen zu schonen.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Desktop-Anwendungsnavigator sys_sg_button_instance.list ein, und drücken Sie die **Eingabetaste** .
2. Setzen Sie im Formular **Funktionsinstanzen** die Filterbedingung auf **[Anwendung] [ist] [Field Service Mobile]**.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld **Funktion**, und wählen Sie **Gruppe** aus.
4. Legen Sie das Feld **Aktiv** für die Schaltflächen, die Sie in der Benutzeroberfläche der mobilen Field Service-App deaktivieren möchten, auf **false** fest.

Konfigurieren von Push-Benachrichtigungen für die Aufgabenzuweisung

Sie können Aufgaben zuweisen und mithilfe von Push-Benachrichtigungen Erinnerungen an Kundenservice-Mitarbeiter und Techniker im Außendienst senden.

Außendienstmitarbeiter und Techniker können auf Ihren Mobilgeräten Push-Benachrichtigungen in Bezug auf Aufgaben erhalten. Einsatzplaner und Manager können Push-Benachrichtigungen verwenden, um Gruppen oder einzelnen Außendienstmitarbeitern Aufgaben zuzuweisen und Erinnerungen zu senden. Je nach Konfiguration können Außendienstmitarbeiter und Techniker Aufgaben über ihre Mobilgeräte annehmen oder ablehnen.

Für Push-Benachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben wird die Push-Anwendung **Mobile ServiceNow-App** verwendet. Verwenden Sie diese Anwendung, um Benachrichtigungen an einzelne Benutzer und Zuweisungsgruppen zu senden.

Benutzer mit Systemadministrator-Rolle können Push-Benachrichtigungen aktivieren und konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Push-Benachrichtigungen .

Push-Benachrichtigungen für Aufgabenzuweisungen

Wenn ein Einsatzplaner oder Manager einem einzelnen Benutzer eine Aufgabe zuweist:

- Erhält der Benutzer eine Benachrichtigung mit einer **Genehmigen**- oder **Ablehnen**-Aktion. Wenn der Benutzer die Benachrichtigung annimmt, wird ihm die Aufgabe zugewiesen. Falls er die Benachrichtigung ablehnt, wird die Zuweisung der Aufgabe aufgehoben, und die Aufgabe wird in den Status **Zuteilung ausstehend** zurückgesetzt.
- Erhält der Benutzer eine Benachrichtigung über die zugewiesene Aufgabe, sofern die automatische Zuweisung aktiviert ist. In diesem Fall ist keine weitere Aktion erforderlich.

Hinweis:
Dieses Verhalten hängt von der Einstellung der Konfigurationsoption **Der Agent muss die zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen** ab. Wenn diese Option deaktiviert ist, hat der Außendienstmitarbeiter nicht die Möglichkeit, eine Aufgabe abzulehnen.

Wenn ein Einsatzplaner oder Manager eine Aufgabe einer Zuweisungsgruppe zuweist, erhalten alle Benutzer in der Gruppe eine Benachrichtigung mit einer **Genehmigen**- oder **Ablehnen**-Aktion. Außendienstmitarbeiter erhalten die Benachrichtigung und können die Aufgabe annehmen oder ablehnen. Wenn ein Außendienstmitarbeiter auf **Mir zuweisen** klickt, ändert sich der Status der Aufgabe in **Zugewiesen**.

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

Push-Benachrichtigungen als Erinnerungen

Benachrichtigungen können als Erinnerungen an bevorstehende Aufgaben und fällige SLAs gesendet werden. Diese Benachrichtigungen werden an den Außendienstmitarbeiter gesendet, dem die Aufgabe zugewiesen ist.

Senden Sie Benachrichtigungen als Erinnerungen an bevorstehende Aufgaben. Erinnerungen können in 15-Minuten-Intervallen bis eine Stunde vor der Startzeit festgelegt werden. Für diese Erinnerungen muss die Systemeigenschaft **wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before** eingestellt werden. Die Standardeinstellung ist 45 Minuten vor der Startzeit der Aufgabe. Wenn für diese Eigenschaft kein Wert definiert ist, erhält der Außendienstmitarbeiter keine Erinnerungen.

Senden Sie für die folgenden SLAs Benachrichtigungen an die zugewiesenen Außendienstmitarbeiter und Außendienstmitarbeiter-Manager:

- SLA-Warnung
- SLA verletzt
- SLA-Reparatur abgeschlossen

Push-Benachrichtigungen, Aktionen und Nachrichten

Push-Benachrichtigungen, Aktionen und Nachrichten für Zuweisungen von Arbeitsauftragsaufgaben und Erinnerungen.

Push-Benachrichtigungen

Fügt die folgenden Benachrichtigungen zu hinzu **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Push-Benachrichtigungen**:

- WorkOrderTaskUpcomingReminder: Sendet eine Benachrichtigung als Erinnerung an eine bevorstehende Aufgabe an den zugewiesenen Außendienstmitarbeiter.
- WorkOrderTaskAcceptanceNotification: Sendet eine Benachrichtigung, wenn eine Aufgabe von einem Außendienstmitarbeiter angenommen werden muss.
- WorkOrderTaskGrpAssignmentNotification: Sendet eine Benachrichtigung, wenn ein Einsatzplaner eine Aufgabe einer Zuweisungsgruppe zuweist.
- WorkOrderTaskAutoAcceptanceNotification: Sendet bei aktivierter automatischer Zuweisung eine Benachrichtigung, wenn eine Aufgabe von einem Außendienstmitarbeiter automatisch angenommen wird.

Push-Benachrichtigungsaktionen

Fügt die folgenden Aktionen zu hinzu **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Veröffentlichungsaktion**:

- Arbeitsauftrag-Aktion für Aufgabenannahme
- Arbeitsauftrag-Aktion für Aufgabenablehnung
- Arbeitsauftrag-Aktion für Aufgabenverspätung

Nachrichten für Push-Benachrichtigungen

Fügt die folgenden Nachrichten zu hinzu **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Push-Nachrichten**:

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

- Arbeitsauftrag-Nachricht für Aufgabenannahme
- Arbeitsauftrag-Nachricht für automatische Aufgabenannahme
- Arbeitsauftrag-Nachricht für Gruppenzuweisung
- Arbeitsauftrag-Nachricht für Erinnerung an bevorstehende Aufgabe

Benachrichtigungseinstellungen aktivieren

Außendienstmitarbeiter müssen die folgenden Benachrichtigungseinstellungen aktivieren:

1. Navigieren zu **Selfservice** > **Meine Benachrichtigungen**.
2. Aktivieren Sie die Benachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben:
   - Arbeitsauftrag-Benachrichtigung für Aufgabenannahme
   - Arbeitsauftrag-Benachrichtigung für automatische Aufgabenannahme
   - Arbeitsauftrag-Benachrichtigung für Gruppenzuweisung
   - Arbeitsauftrag-Benachrichtigung für Erinnerung an bevorstehende Aufgabe
3. Stellen Sie sicher, dass Benachrichtigungen im Benutzerprofil aktiviert sind.

Geplante Offlinezwischenspeicherung konfigurieren

Konfigurieren Sie Systemkomponenten so, dass der Cache automatisch im Hintergrund heruntergeladen wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie Eigenschaften, um den Download des Offline Cache zu planen.

   a. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.

   b. Legen Sie die Werte für die Systemeigenschaften fest.

Konfiguration der Systemeigenschaften für den geplanten Offline-Cache-Download

Eigenschaft	Beschreibung
glide.sg.offline.scheduled_download.enabled	Aktivieren Sie das geplante Herunterladen für alle Benutzer der Mobile Agent-App. ▪ Typ: true/false ▪ Standardwert: false
glide.sg.offline.scheduled_download.cachesync_offset	Anzahl der Minuten vor der Schicht eines Benutzers, um mit der Generierung der Nutzlast zu beginnen. Der Eigenschaftswert wird in Minuten angegeben.

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

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Legen Sie als Wert dieser Eigenschaft keinen kleineren Wert fest als das Intervall, in dem die Planungsaufgabe „Mobile Offline“ ausgeführt wird. Dies würde verhindern, dass Offlinenutzlasten generiert werden.
glide.sg.offline_payload.refresh_frequency	Die Anzahl der Minuten, bis ein zwischengespeicherter Datensatz zur Aktualisierung gekennzeichnet wird ▪ Typ: Ganzzahl ▪ Standardwert: 240 Minuten
glide.sg.offline.expiration	Die Dauer, bis der Cache auf dem Client abläuft. Jedes Mal, wenn die Nutzlast aktualisiert wird, wird diese Zeit verlängert. ▪ Typ: Ganzzahl ▪ Standardwert: 48 Stunden **Hinweis:** Nach 48 Stunden werden die Daten aufgrund eines Sicherheitsprotokolls vom System gelöscht.

Hinweis:
Informationen zum Festlegen zusätzlicher Eigenschaften für die Planung des Offline-Cache-Downloads finden Sie unter Verhalten im Offline-Modus konfigurieren .

c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe, um den Download des Offline Cache zu planen.

a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.

b. Klicken Sie auf die geplante Aufgabe **Tabelle für täglichen Mitarbeiterzeitplan ausfüllen**, und konfigurieren Sie den Aufgabenzeitplan.

i. Aktivieren Sie den Auftrag, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** aktivieren.

ii. Geben Sie im Feld **Zeit** die Zeit ein, zu der der Auftrag ausgeführt werden soll.

iii. Legen Sie für das Feld **Ausführen** die Option **Täglich** fest.

c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie die Liste der kürzlich geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben

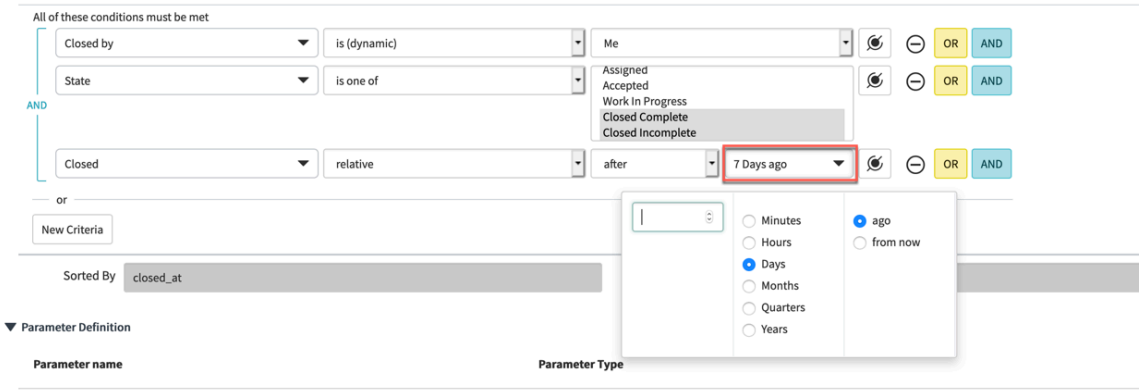
Konfigurieren Sie die Anzahl der kürzlich geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben, die in der Liste „ **Kürzlich geschlossene Aufgaben** “ in der Anwendung Now Mobile Agent angezeigt werden sollen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Studio**
2. **Wählen Sie im Bildschirm Anwendung** auswählen die Option Außendienst Mobile aus.
3. Öffnen Sie das **Datenelement DI_recently_closed_tasks**.
4. Wählen Sie im Bedingungsabschnitt den Zeitparameter aus der Liste aus.



5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie spezielle Bearbeitungsnotizen für die Mobile-App ServiceNow Agent .

Verwenden Sie spezielle Bearbeitungsnotizen, um Benutzer über wichtige Informationen zu einer einzelnen Arbeitsaufgabe zu informieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shn.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie eine Tabelle im Feld **Tabellenname** aus.
4. Wählen Sie bei Bedarf ein oder mehrere **Zugehörige Felder** aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Informationen zum Ändern der Eigenschaften von speziellen Bearbeitungsnotizen finden Sie unter Eigenschaften von speziellen Bearbeitungsnotizen konfigurieren .

Aktivieren Sie den Chat in der App Now Mobile Agent

Aktivieren Sie die Chat-Schnellaktion, damit Außendienstmitarbeiter über die mobile App ServiceNow Agent mit einem Virtual Agent chatten können.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass der virtuelle Chat für die Verwendung im Employee Service Center eingerichtet ist. Weitere Informationen zum virtuellen Chat finden Sie unter Virtual Agent für Außendienst-Management.

Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Applet-Startprogramme**.
2. Öffnen Sie den **Homepage** -Datensatz.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Textkörper“ unter dem Abschnitt Schnellaktionen Menüzuordnungen den**Chat** -Datensatz.
4. Wählen Sie die Option **Aktiv**, um die Schnellaktion für die Verwendung zu aktivieren.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Standortverfolgung für Mobilgeräte

Mit der Standortverfolgung können Sie die Aktivität und Positionierung von Service Desk-Mitarbeitern nachverfolgen, während sie Aufgaben ausführen. Sie können die Funktion auch verwenden, um sicherzustellen, dass Ihre Service Desk-Mitarbeiter sicher sind und leicht gefunden werden können.

Optionen für Standortnachverfolgung

Für die Standortverfolgung sind zwei Optionen verfügbar. Sie können entweder eine Option für Benutzer auswählen oder beide Optionen für Benutzer verfügbar machen, die dann eine Option zur Standortverfolgung auswählen müssen. Die von Ihnen ausgewählte Standortverfolgungsoption gilt für die Instanz.

Die beiden Standortverfolgungsoptionen sind:

- Manuelle Nachverfolgung: Mit dieser Option können Benutzer auswählen, ob die Standortverfolgung für einen bestimmten Zeitraum gestartet werden soll oder ob Benutzer kontinuierlich nachverfolgt werden sollen. Weitere Informationen zur manuellen Nachverfolgungsoption finden Sie unter Configuring manual location tracking .
- Aktionsbasierte Nachverfolgung: Sie können diese Option verwenden, um Funktionen zum Starten oder Stoppen der Standortverfolgung basierend auf den Aktionen eines Benutzers zu konfigurieren. Weitere Informationen zur aktionsbasierten Nachverfolgungsoption finden Sie unter Configuring action-based location tracking .

Plugins werden aktiviert

Als Administrator müssen Sie die Positionsbestimmung für Ihre Benutzer aktivieren, indem Sie das Plugin „Geolocation“ (com.snc.geolocation) installieren. Dieses Plugin aktiviert die manuelle Nachverfolgungsoption. Um die aktionsbasierte Standortverfolgung zu aktivieren, muss das Plugin „Mobile Location Tracking“ (com.glide.sg.location.tracking) installiert sein.

Hinweis:
Um das Plugin „Mobile Location Tracking“ (com.glide.sg.location.tracking) zu installieren, müssen Sie zuerst das Plugin „Geolocation“ (com.snc.geolocation) installieren.

Weitere Informationen zur Aktivierung von Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .

Standortverfolgung und Ihre Benutzer

Nachdem Sie die Plugins aktiviert und die verschiedenen Konfigurationen ausgeführt haben, müssen Sie die Standortverfolgung für Benutzer aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Enabling location tracking for users .

Auf der Benutzerseite sehen Benutzer nach der Konfiguration der Optionen für die Standortverfolgung die Einstellungen für die Positionsbestimmung des geografischen

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

Standorts auf der Registerkarte „ **Einstellungen**“ ihrer Mobilgeräte. Benutzer können die Standortverfolgung auf ihrem Gerät aktivieren oder deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Using location tracking for mobile .

Standortverfolgung in Offline-Modus

Die Standortverfolgung wird offline unterstützt. Offline werden der Standort und die Aktivität des Benutzers erfasst und auf dem Gerät gespeichert. Wenn der Benutzer wieder online ist, werden alle erfassten Nachverfolgungsdaten mit seiner Instanz synchronisiert.

Aktivieren Sie das dunkle Design in Mobile Agent

Aktivieren Sie das dunkle Design, um die Belastung der Augen zu verringern und die Lesbarkeit zu verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Einstellungen**.
3. Tippen Sie auf **Darstellung**.
4. Tippen Sie auf **Dunkles Design**.

Ergebnisse
Die App ändert sich in ein dunkles Design.

Field Service Contractor for mobile -Funktion der Anwendung ServiceNow Agent .

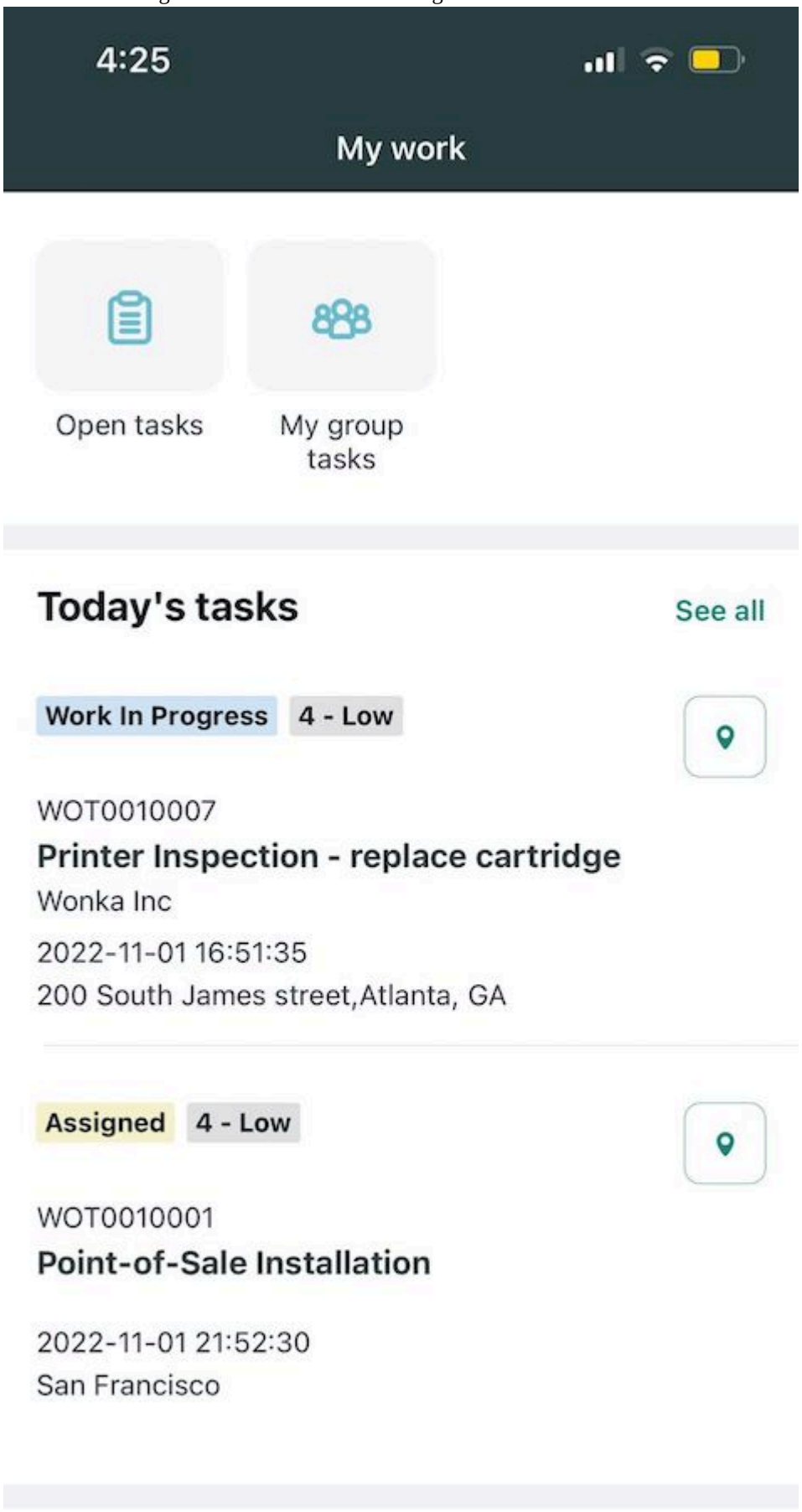
Mit der Funktion Field Service Contractor for mobileServiceNow Agent der Anwendung [] können Auftragnehmer Arbeitsauftragsaufgaben verwalten.

Mit der Anwendung Field Service Contractor for mobile können Manager und Außendienstmitarbeiter von Auftragnehmerfirmen zugewiesene Arbeitsauftragsaufgaben verwalten und bearbeiten. Wenn sie nicht mit dem Internet verbunden sind, können Service Desk-Mitarbeiter die mobile Anwendung verwenden, um Aktivitäten wie das Hinzufügen von Notizen, das Verweisen auf angehängte Wissensartikel und das Schließen von Arbeitsauftragsaufgaben auszuführen. Die Anwendung ServiceNow Agent synchronisiert die Informationen und stellt die neuesten Informationen bereit, wenn sie wieder online 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.

Field Service Contractor for mobile

Verwalten Sie Arbeitsaufträge mit der mobilen Anwendung Field Service



Automatische Übersetzung

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

Zugehörige Informationen

Arbeitsauftragsaufgaben mit der Anwendung Field Service Contractor for mobile verwalten

Aktivieren Sie die Funktion Field Service Contractor for mobile in der Anwendung ServiceNow Agent .

Aktivieren Sie das Plugin Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile), um Arbeitsauftragsaufgaben zu verwalten, die dem Auftragnehmer zugewiesen sind. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen

Field Service Contractor for mobile erfordert ein vom Rest der Now Platform getrenntes Abonnement.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Applets „Meine Arbeit“, „Artikel“, „Benachrichtigungen“, „Meine Nebenkosten“ und „Weitere“ sowie die Navigationsregisterkarten werden standardmäßig sowohl für Neukunden als auch für Upgrade-Kunden aktiviert, wenn sie mit dem Plugin Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile) aktiviert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:

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

Greifen Sie auf die Anwendung ServiceNow Agent für Field Service Contractor for mobile zu

Greifen Sie auf die Anwendung Field Service Contractor for mobile zu, um Aufgaben über Ihr Telefon oder andere Mobilgeräte zu verwalten.

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

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die -Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen über gültige ServiceNow® Berechtigungen verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Laden Sie die Anwendung ServiceNow Agent herunter. Die Anwendung ist im App Store für iOS-Plattformen und im Play Store für Android-Plattformen verfügbar.
- Das Auftragnehmerunternehmen hat dem Manager und dem Service Desk-Mitarbeiter seine Instanz für den Zugriff auf die Anwendung Field Service Contractor for mobile bereitgestellt.

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent oder wm_ext_manager

Prozedur

1. Öffnen Sie die mobile Anwendung ServiceNow Agent, und tippen Sie auf das +-Zeichen.
2. Geben Sie die Adresse für die Instanz Field Service Contractor for mobile mit einer der folgenden Methoden ein:
   - Geben Sie die Adresse für die Instanz in das Feld **Instanzadresse** ein.
   - Tippen Sie auf das QR-Code-Symbol, und scannen Sie den von Ihrem Administrator bereitgestellten QR-Code.
3. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort an.
4. Tippen **Sie auf Anmelden.**

Ergebnisse

Der Startbildschirm der Anwendung Field Service Contractor for mobile wird angezeigt.

Virtual Agent für Außendienst-Management

ServiceNow® Virtual Agent für Außendienst-Management ermöglicht es Außendienstmitarbeitern, schnell Antworten auf ihre arbeitsbezogenen Fragen zu erhalten, indem sie über die mobile Anwendung Now Agent mit einem Virtual Agent interagieren.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Virtual Agent für das Außendienst-Management

Außendienst Virtual Agent Konversationenverstehen

Virtual Agent für Außendienst-Management verbessert die Experience von Service Desk-Mitarbeitern, indem arbeitsbezogene Fragen des Service Desk-Mitarbeiters sofort beantwortet werden. Außendienstmitarbeiter können über die mobile Anwendung Now Agent mit Virtual Agent chatten, um schnell Informationen zu ihren bevorstehenden Arbeitszeitplänen zu erhalten. Service Desk-Mitarbeiter können Virtual Agent befehlen, um die Aufgaben 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.

Natural Language Understanding

Implementieren Sie Natural Language Understanding (NLU) für alle Ihre Außendienst Virtual Agent Konversationsthemen. Das System kann Wortbedeutungen klarer erfassen und Wortkontexte erkennen, um Benutzeraktionen besser ableiten zu können.

Aktivieren Sie NLU in der Außendienst Virtual Agent Konversationsanwendung, und veröffentlichen Sie Ihre vorhandenen Konversationsthemen erneut, um die Benutzer-Experience mit dieser Funktion zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Understanding in Virtual Agent.

Zugehörige Informationen

Außendienst Virtual Agent -Konversationen konfigurieren

Außendienst Virtual Agent -Konversationen konfigurieren

Vordefinierte Außendienst Virtual Agent Chatbot-Konversationen ermöglichen es Außendienstmitarbeitern, ihren Arbeitszeitplan für den Tag anzuzeigen und ihre Aufgaben zu aktualisieren.

Ein Konversationsthema definiert den Dialog zwischen dem Virtual Agent -Chatbot und dem Außendienstmitarbeiter, damit der Mitarbeiter ein bestimmtes Ziel erreichen kann. So konfigurieren Sie die Anwendung Außendienst Virtual Agent Conversations:

- Veröffentlichen Sie die vordefinierten Virtual Agent -Themen. Weitere Informationen finden Sie unter Erforderliche Virtual Agent Konversationsthemen für Außendienst-Managementaktivieren.
- Integrieren Sie das NLU -Modell mit Ihren Virtual Agent -Themen. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent Konversationen mit NLUaktivieren.
- Konfigurieren Sie den Chat in der mobilen Anwendung Now Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Chat in der App Now Mobile Agent.

Installieren Sie Außendienst Virtual Agent Conversations

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Außendienst Virtual Agent Conversations (com.sn_fsm.virtualagent) installieren. Die Anwendung enthält Konversationsthemen 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.
- Außendienst Virtual Agent Conversations erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Außendienst Virtual Agent Conversationsinstallieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Virtual Agent Plugin „“ (com.glide.cs.chatbot)

  Aktiviert die Chatbot-Konversation mit Virtual Agent. Weitere Informationen zum Aktivieren von Virtual Agentfinden Sie unter Virtual Agent aktivieren.

- Virtual Agent for Außendienst-Management erfordert die folgenden ServiceNow Store Anwendungen. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendungen installiert sind, bevor Sie Außendienst Virtual Agent Conversationsinstallieren.

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

Außendienst NLU Modell für Virtual Agent Konversationen

Weitere Informationen finden Sie unter NLU aktivieren .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Außendienst Virtual Agent Conversations stellt die folgende Systemeigenschaft bereit.

Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task	Aktivieren Sie Virtual Agent, um abhängig vom ausgewählten Wert eine Nachbesprechung der Aufgaben in Arbeit für den heutigen Tag und die vorherigen Tage durchzuführen. Wenn Sie beispielsweise 1 im Feld **Wert** auswählen, führt Virtual Agent eine Nachbesprechung der Aufgaben für heute und gestern durch. Wenn Sie 2 im Feld **Wert** auswählen, führt Virtual Agent eine Nachbesprechung der Aufgabe für heute, gestern und einen Tag vor gestern durch.

Die Anwendung Außendienst NLU Model for Virtual Agent Conversation wird mit Außendienst Virtual Agent Conversationsinstalliert:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung „ Außendienst Virtual Agent Conversations “ (com.sn_fsm.virtualagent).

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, müssen Sie diese installieren, bevor Sie Außendienst Virtual Agent Conversationsinstallieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

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

Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

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

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erforderliche Virtual Agent Konversationsthemen für Außendienst-Managementaktivieren

Aktivieren Sie Virtual Agent für Außendienst-Management, um den Chat mit dem Virtual Agent zu starten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Aktivieren Sie als Administrator oder Virtual Agent -Administrator Chatbot-Konversationen, indem Sie die folgenden Plugins aktivieren:

- Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot).
- Außendienst Virtual Agent Plugin „Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Basissystem bietet die folgenden vordefinierten Virtual Agent-Themen (Chatbot-Konversationen). Um Chatbot-Konversationen zu aktivieren, müssen Sie die folgenden Themen veröffentlichen:

Meine bevorstehenden Aufgaben

Außendienstmitarbeiter können nach anstehenden Arbeitsauftragsaufgaben suchen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Status vorhandener Aufgaben überprüfen und aktualisieren.

Aufgaben in der Nähe anzeigen

Außendienstmitarbeiter können nach Arbeitsauftragsaufgaben suchen, die sich in kurzer Entfernung zum aktuellen Standort des Mitarbeiters befinden. Die Service Desk-Mitarbeiter können sich diese Aufgaben selbst zuweisen.

Nachbesprechungsaufgaben

Außendienstmitarbeiter können Informationen zu den laufenden Arbeitsauftragsaufgaben abrufen. Die Service Desk-Mitarbeiter können entsprechende Aktionen ausführen, z. B. die für die Arbeit an der Aufgabe aufgewendete Zeit eingeben, Nebenkosten protokollieren, Aufgaben schließen und Folgeaufgaben erstellen.

Sie können die Systemeigenschaft *sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task* konfigurieren, um Informationen zu den Aufgaben in Arbeit für *n* vorherige Tage abzurufen. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Außendienst Virtual Agent Conversations.

Hinweis:
Wenn Sie die im Basissystem bereitgestellten vordefinierten Themen anpassen möchten, duplizieren Sie das Thema, und ändern Sie es. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer** > **Themen**.
2. Klicken Sie auf eines der erforderlichen Themen, um es zu öffnen.

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

3. Um das Thema zu verwenden, klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
4. Wiederholen Sie dieses Verfahren für die anderen erforderlichen Themen so oft wie erforderlich.

Virtual Agent Konversationen mit NLUaktivieren

Integrieren Sie Natural Language Understanding (NLU)-Modelle mit Ihren Virtual Agent -Chatbot-Themen, damit Chatbots die vom Benutzer bereitgestellten Informationen analysieren und verstehen können. Der Chatbot kann den Benutzer basierend auf der abgeleiteten Absicht zum richtigen Thema navigieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „ Außendienst NLU Model for Virtual Agent Conversations“ (com.sn_fsm.nlu) wird automatisch aktiviert, wenn Sie das Plugin „ Außendienst Virtual Agent Conversations“ (com.sn_fsm.virtualagent) aktivieren.

Nach dem Aktivieren des Plugins können Sie die folgenden schreibgeschützten Absichten für die Außendienst NLU -Modelle in Studio anzeigen:

- Meine bevorstehenden Aufgaben
- Aufgaben in der Nähe anzeigen
- Nachbesprechungsaufgaben

Um diese Absichten zu verwenden, müssen Sie das vordefinierte Außendienst NLU für das VA-Modell trainieren und veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unterNLU-Modell trainieren und NLU-Modell veröffentlichen .

Prozedur

1. Aktivieren Sie ServiceNow NLU in Virtual Agent.
   Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Understanding in Virtual Agent konfigurieren .
2. **Wahlweise:** Passen Sie eine Absicht an, indem Sie eine vorhandene Absicht aus dem Modell Außendienst NLU für Virtual Agent importieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Absicht importieren .
3. Verknüpfen Sie das Modell NLU mit zugehörigen Absichten in den Themen Virtual Agent.
   Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Understanding in Virtual Agent .

Konfigurieren von Site Mapping für Außendienst-Management

Site Mapping für Außendienst-Management hilft Service Desk-Mitarbeitern bei der Navigation von Einsatzorten, wenn sich ihre Aufgaben in großen Innenbereichen befinden.

Site Mapping for Außendienst-Management integriert Funktionen von Indoor Mapping in die Anwendung Mobile Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping .

Site Mapping for Außendienst-Management führt das Feld Site für Arbeitsauftragsaufgaben ein. Das Feld Standort stellt Innenbereiche innerhalb eines Gebäudes oder eines Arbeitsstandorts dar. Service Desk-Mitarbeiter können die Sitemap in der Anwendung Mobile Agent verwenden, um Wegbeschreibungen zu finden oder Points of Interest am Einsatzort anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Navigieren Sie in der Mobile Agent-Anwendung zu einem Auftragsstandort.

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

Konfiguration – Übersicht

1. Aktivieren Sie Site Mapping für Außendienst-Management
2. Richten Sie Innenbereichskarten in Indoor Mapping Map Studio ein. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping .
3. Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Kartenanbieter-Datensatz
4. Legen Sie den Standardanbieter für einen benutzerdefinierten Kartenbildschirm fest

Aktivieren Sie Site Mapping für Außendienst-Management

Installieren Sie die Anwendung Site Mapping for Außendienst-Management (sn_fsm_site_map), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- 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 .
- Site Mapping for Außendienst-Management erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Site Mapping für Außendienst-Management installieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Außendienst-Management

  Ermöglicht die Verwaltung von Arbeitsanforderungen, die vor Ort von Außendienstmitarbeitern ausgeführt werden.

  Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

  Field Service Mobile

  Ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Arbeitsauftragsinformationen auf Mobilgeräten anzuzeigen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Anwendung Now Mobile Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung „ Site Mapping for Außendienst-Management “ (sn_fsm_site_map).

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

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

Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie diese installieren, bevor Sie Site Mapping für Außendienst-Managementinstallieren können.

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

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

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Kartenanbieter-Datensatz

Konfigurieren Sie Kartenanbieter, um Gebäude zu identifizieren, für die Service Desk-Mitarbeiter Innenbereichskarten anzeigen können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Innenbereichskarten eingerichtet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Website-Zuordnung** > **Benutzerdefinierte Kartenanbieter**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

> **Hinweis:**
> Stellen Sie sicher, dass die aktuelle **AnwendungIndoor Mapping**ist.

Benutzerdefinierter Kartenanbieter-Datensatz

Feld	Beschreibung
Schlüsseltabelle	Tabelle, die die Gebäudewerte enthält.
Schlüssel	Der spezifische Gebäudeeintrag aus der Schlüsseltabelle.
Kartenanbieter	Der von Ihnen verwendete Kartenanbieter.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Example: Verwenden von Demodaten zum Erstellen eines benutzerdefinierten Kartenanbieters für Gebäude A

Allie ist Administratorin und möchte Site Mapping für Außendienst-Managementkonfigurieren. Während der Konfiguration werden Demodaten installiert, um das Verfahren zu üben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 navigieren zum Formular „Benutzerdefinierter Kartenanbieter“ und geben die folgenden Werte ein:

Benutzerdefinierter Kartenanbieter-Datensatz

Feld	Wert
Schlüsseltabelle	Gebäude [sn_map_core_building]
Schlüssel	Gebäude A
Kartenanbieter	ServiceNow

Nach dem Absenden des Formulars legt Allie den neuen Datensatz als Anbieter für den benutzerdefinierten Kartenbildschirm fest.

Nächste Maßnahme

Der neue Datensatz muss als Standardanbieter für den benutzerdefinierten Kartenbildschirm festgelegt werden, damit Service Desk-Mitarbeiter das Gebäude in ihrer Anwendung Mobile Agent sehen können. Weitere Informationen finden Sie unter .

Legen Sie den Standardanbieter für einen benutzerdefinierten Kartenbildschirm fest

Konfigurieren Sie einen Kartenbildschirm, um Sitemaps in der Anwendung Mobile Agent zu aktivieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass ein benutzerdefinierter Kartenanbieter vorhanden ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Kartenanbieter-Datensatz.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Website-Zuordnung** > **Benutzerdefinierte Kartenbildschirme**.
2. Wählen Sie **Innenbereichskarte der Websitedetails für WOT-Website aus**.
3. Geben Sie den Datensatz des benutzerdefinierten Kartenanbieters in das **Feld Standardanbieter**ein.

Ergebnisse

Service Desk-Mitarbeiter können die Karte des Gebäudes in der Anwendung Mobile Agent anzeigen.

Integration von Außendienst-Management mit anderen Anwendungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Außendienst-Management, und stellen Sie eine Verbindung mit anderen Abteilungen her, um die Lösung von Fällen durch Integration mit anderen Anwendungen zu unterstützen.

Integration in Customer Service Management

Bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Customer Service Management und Field Service Management.

Benutzer können Account- und Kontaktinformationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsaufgaben in der Anwendung Field Service Management anzeigen. 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.

und Verbraucher können fallbezogene Arbeitsaufträge über das Kundenservice- und Verbraucherservice-Portal anzeigen.

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Arbeitsauftrag aus einem Kundenservicefall erstellt, schließen der Arbeitsauftrag und die Auftragsformulare fallbezogene Informationen wie den Account und Kontakt ein. Informationen zum Zuordnen von Feldern aus einem Fall zu einer Arbeitsauftragsaufgabe finden Sie unter .

Wenn ein Kunde oder Verbraucher einen Fall aus einem Customer Service oder Consumer Service Portal anzeigt, kann er Details zu allen Arbeitsaufträgen und Aufgaben anzeigen, die mit diesem Fall verbunden sind.

In dieser Anwendung enthaltene Produktnutzungsrechte

Wenn Sie ein Abonnement für die Anwendung Kundenservice-Management erworben haben und über die Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ [sn_customerservice_agent] oder die Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter-Manager“ [sn_customerservice_manager] verfügen, können Sie alle Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit Ihrem Fall erstellen und anzeigen. Wenn Sie ein externer Benutzer mit der Rolle „snc_external“ sind, können Sie alle fallbezogenen Arbeitsaufträge und Termine erstellen und anzeigen, die sich entweder auf Ihren Account oder einen zugehörigen Account beziehen.

Plugin „Customer Service with Field Service Management“

Das Plugin „Customer Service with Field Service Management“ (com.snc.csm_fsm_integration) kann mit den Anwendungen Field Service Management und Customer Service Management integriert werden. Für dieses Plugin ist Folgendes erforderlich:

- Field Service Management
- Customer Service Management
- Customer Service Portal

Änderungen an der Anwendung Field Service Management

In der Field Service Management-Anwendung werden durch diese Integration die folgenden Felder zum Arbeitsauftragsformular hinzugefügt. Diese Felder sind in der Fallansicht sichtbar. Um diese Felder anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Arbeitsauftragsformulars, und wählen Sie **Ansicht** > **Fall**.

- Account
- Verbraucher
- Kontakt
- Asset
- Partner
- Partnerkontakt

Durch Aktualisieren des Felds **Account** im Arbeitsauftragsformular wird auch das Feld **Unternehmen** aktualisiert.

Durch Aktualisieren des Felds **Kontakt** im Arbeitsauftragsformular wird auch das Feld **Anrufer** aktualisiert.

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

Änderungen an der Customer Service Management-Anwendung

In der Anwendung Customer Service Management wird durch diese Integration der Link **Arbeitsaufträge** dem Header des Customer Service Portal und des Consumer Service Portal hinzugefügt. Klicken Sie auf diesen Link, um eine Liste der Arbeitsaufträge anzuzeigen, einschließlich der Nummer, der Priorität, des Status und einer Kurzbeschreibung anzuzeigen. Welche Arbeitsaufträge in dieser Liste im Customer Service Portal angezeigt werden, hängt von der Kundenrolle ab: Kunde, Kundenadministrator, Partner oder Partneradministrator.

Klicken Sie in dieser Liste auf einen Arbeitsauftrag, um die zugehörigen Details anzuzeigen.

Bekannte Einschränkungen

Das Arbeitsauftragsformular und da zugehörige Fallformular werden nicht synchronisiert. Wenn Informationen im Fallformular geändert werden, wird das Arbeitsauftragsformular nicht entsprechend aktualisiert.

Ordnen Sie Fallfelder der Arbeitsauftragstabelle zu

Definieren Sie die Felder, die Sie zwischen dem Fall und den bereits konfigurierten Feldern der Zielarbeitsauftragstabelle zuordnen möchten. Diese Konfiguration kopiert automatisch die Werte zugeordneter Felder aus dem Fall in den Arbeitsauftrag, wenn ein Arbeitsauftrag aus dem Fall erstellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Arbeitsauftragszuordnung für Fall**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „CSM-Tabellenzuordnung“.

Felder	Beschreibung
Zuordnungsname	Der Tabellenzuordnungsname.
API-Name	Schreibgeschützt. Die API für diese Tabellenzuordnung.
Quelltabelle	Die Quelltabelle für die Zuordnung, z. B. Fall.
Aktiv	Aktiviert die Zuordnung von der Quelle zu den Zieltabellen.
Anwendung	Schreibgeschützt. Die Anwendung für diese Tabellenzuordnung.
Erweiterte Feldzuordnung	Aktiviert die erweiterte Feldzuordnung.
Zieltabelle	Die Zieltabelle für die Zuordnung, z. B. Arbeitsauftrag [wm_order].
Erweiterte Bedingung verwenden	Aktiviert die erweiterte Bedingungszuordnung, die ein Skript verwendet. Wenn diese Option aktiviert ist, fügen Sie ein Skript im Feld **Erweiterte Bedingung** hinzu.

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

Felder	Beschreibung
Erweiterte Bedingung	Das zu verwendende Skript, wenn das Feld **Erweiterte Bedingung verwenden** aktiviert ist.
Bedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen auszuwählen, die für die Tabellenzuordnung gelten.
Reihenfolge	Prioritätsrangfolge für die gleichzeitige Verarbeitung mehrerer übereinstimmender Zuordnungsdefinitionen zwecks Lösung von Abhängigkeiten. • Wenn nur eine übereinstimmende Tabellenzuordnung vorhanden ist, verwendet das System diese Zuordnung. • Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit derselben Reihenfolge vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit dem älteren Erstellungsdatum. • Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit unterschiedlichen Reihenfolgenummern vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit der höchsten Reihenfolge.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Tabellenzuordnung wird erstellt, indem die ausgewählte Quelltabelle der Arbeitsauftragstabelle zugeordnet wird.
5. Erstellen Sie eine Feldzuordnung, um Informationen aus dem Fallfeld in ein entsprechendes Feld im Arbeitsauftrag zu kopieren.
   a. Wählen Sie in der Liste „CSM-Tabellenzuordnung“ die in Schritt 2 erstellte Tabellenzuordnung aus.
   b. Klicken Sie im Formularabschnitt Standardfeldzuordnung auf **Neu**.
   c. Wählen Sie ein **Quellfeld** und ein **Zielfeld** aus.
   d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Geben Sie eine Zahl in das Feld Reihenfolge ein.
   f. Klicken Sie auf **Absenden**.
   g. Wiederholen Sie die Schritte b bis f für jedes Feld, das zugeordnet werden soll.
6. Klicken Sie im Formular „CSM-Tabellenkarte“ auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Zuordnung zwischen Quell- und Zieltabelle ist abgeschlossen und bereit, Informationen aus dem Fallfeld in das entsprechende Feld im Arbeitsauftrag zu kopieren.

Integration mit Branchenprodukten

Bietet eine Integration zwischen den Branchenprodukten und der Anwendung Field Service Management.

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

Kunden und Verbraucher können fallbezogene Arbeitsaufträge aus allen Branchenproduktportalen und Anwendungsschnittstellen anzeigen. Benutzer können Account- und Kontaktinformationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung Außendienst-Management anzeigen.

Wenn ein Benutzer einen Arbeitsauftrag aus einem Kundenservicefall erstellt, der von Branchenprodukten initiiert wird, enthalten der Arbeitsauftrag und die Aufgabenformulare fallbezogene Informationen wie Account und Kontakt.

Wenn ein Kunde oder Verbraucher einen Fall aus einem der Branchenprodukte anzeigt, kann er die Details aller Arbeitsaufträge und Aufgaben im Zusammenhang mit dem Fall anzeigen.

Branchenprodukte

Die folgenden Branchenprodukte von ServiceNow® erweitern den Wert der unterstützenden Datenmodelle, Frameworks und Fähigkeiten, die für die Integration mit Arbeitsaufträgen in Außendienst-Managementerforderlich sind.

- Financial Services Operationsan. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Financial Services Operations mit Field Service Management .
-
- Servicemanagement für Technologie-Anbieteran. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Technologieanbieter-Servicemanagement mit Außendienst-Management .

In Branchenprodukten enthaltene Produktnutzungsrechte

Wenn Sie ein Abonnement für die Anwendung Kundenservice-Management erworben haben und über die Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ [sn_customerservice_agent] oder die Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter-Manager“ [sn_customerservice_manager] verfügen, können Sie alle Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit Ihrem Fall erstellen und anzeigen. Wenn Sie ein externer Benutzer mit der Rolle „snc_external“ sind, können Sie alle fallbezogenen Arbeitsaufträge und Termine erstellen und anzeigen, die sich auf Ihren Account oder einen zugehörigen Account beziehen.

Zugriff auf das Plugin „Field Service Management“.

Branchenprodukte erhalten über das Plugin „Customer Service with Field Service Management“ (com.snc.csm_fsm_integration) Zugriff auf Außendienst-Arbeitsaufträge und -Aufgaben. Dieses Plugin erfordert:

- Field Service Management
- Customer Service Management
- Customer Service Portal

Änderungen an der Anwendung Field Service Management

In der Field Service Management-Anwendung werden durch diese Integration die folgenden Felder zum Arbeitsauftragsformular hinzugefügt. Diese Felder sind in der Fallansicht sichtbar. Um diese Felder anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Arbeitsauftragsformulars, und wählen Sie **Ansicht** > **Fall**.

- Account
- Verbraucher
- Kontakt

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

- Asset
- Partner
- Partnerkontakt

Durch Aktualisieren des Felds **Account** im Arbeitsauftragsformular wird auch das Feld **Unternehmen** aktualisiert.

Durch Aktualisieren des Felds **Kontakt** im Arbeitsauftragsformular wird auch das Feld **Anrufer** aktualisiert.

Integration mit Project Portfolio Management

Verknüpfen Sie Projektaufgaben mit Arbeitsaufträgen, um die Verwaltung von Installations- oder Bereitstellungsprojekten im Außendienst zu unterstützen.

Ein Projekt kann mehrere Aufgaben aufweisen, die Außendienstmitarbeitern zugewiesen sind. Durch Verwendung der Integration von Field Service Management mit Project Portfolio Management können Sie Arbeitsaufträge direkt aus Projektaufgaben erstellen. Durch die Verknüpfung von Projektaufgaben mit Arbeitsaufträgen auf diese Weise:

- werden Soll- und Istdatum zwischen Projektaufgabe und Arbeitsauftrag synchronisiert.
- werden die Status zwischen Projektaufgabe und Arbeitsauftrag synchronisiert.

Um einen Arbeitsauftrag aus einer Projektaufgabe zu erstellen, klicken Sie im Projektaufgabenformular auf den zugehörigen Link **Arbeitsauftrag erstellen**. Um einen aktiven verknüpften Arbeitsauftrag anzuzeigen, klicken Sie im Projektaufgabenformular auf den zugehörigen Link **Arbeitsauftrag anzeigen**. Projektaufgaben können mehrere verknüpfte Arbeitsaufträge besitzen, es kann jedoch jeweils nur ein Arbeitsauftrag aktiv sein.

Daten

Daten werden in einer Richtung synchronisiert, von der Projektaufgabe zum verknüpften Arbeitsauftrag und zu allen Arbeitsauftragsaufgaben.

- Für einen verknüpften Arbeitsauftrag erstellte Arbeitsauftragsaufgaben besitzen fixe Datumsangaben für das Zeitfenster unter **Fensterstart** und **Fensterende**, die auf dem geplanten Start- und Enddatum der Projektaufgabe basieren.
- Aktualisierungen der Termine von Projektaufgaben werden auch in den verknüpften Arbeitsauftragsaufgaben für alle Aufgaben aktualisiert, die nicht den Status **In Bearbeitung** und **Geschlossen** aufweisen.

Hinweis:
Das Ändern der Termine für eine Arbeitsauftragsaufgabe hat keine Änderung der Termine der verknüpften Projektaufgabe zur Folge.

Status

Statusänderungen werden in einer Richtung synchronisiert, vom Arbeitsauftrag zur Projektaufgabe.

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

- Durch das Aktualisieren des Arbeitsauftragsstatus wird auch der Status der verknüpften Projektaufgabe aktualisiert.
- Durch Aktualisieren des Status einer Projektaufgabe wird dem Feld **Arbeitsnotizen** im verknüpften Arbeitsauftrag eine Notiz hinzugefügt.
- Durch das Schließen eines Arbeitsauftrags werden auch die Projektaufgaben geschlossen.

Wenn eine Aktualisierung des Status einer Projektaufgabe fehlschlägt, wird dem Feld **Arbeitsnotizen** der Projektaufgabe eine Notiz über die entsprechende Arbeitsauftragsaktualisierung hinzugefügt. Aktualisierungen können bei Projektaufgaben mit Abhängigkeiten fehlschlagen.

Arbeitsauftrags- und Projektaufgabenstatus werden wie folgt aktualisiert.

Synchronisierte Status von Arbeitsaufträgen und Projektaufgaben

Arbeitsauftragsstatus	Projektaufgabenstatus
In Bearbeitung	In Bearbeitung
Schließung abgeschlossen	Schließung abgeschlossen
Unvollständig schließen	Unvollständig schließen
Abgebrochen	Übersprungene Elemente schließen

Plug-Ins

Aktivieren Sie das Plugin „Field Service with Project Management“ (com.snc.wm_ppm), um diese Funktion zu verwenden. Dieses Plugin erfordert das Plugin „Field Service Management“ (com.snc.work_management) und das Plugin „PPM Standard“ (com.snc.financial_planning_pmo).

Arbeitsauftrags-Statusübergangszuordnung anpassen

Benutzer mit Systemadministrator-Rolle können die Statusübergangszuordnung für Arbeitsaufträge anpassen, durch die ein Arbeitsauftragsstatus einem Projektaufgabenstatus zugeordnet wird.

Durch das Aktualisieren des Status eines Arbeitsauftrags wird auch der Status der verknüpften Projektaufgabe aktualisiert. Das `FieldServicesProjectTaskStateHandler`-Skript ordnet die Arbeitsauftragsstatus zu Projektaufgabenstatus zu. Benutzer mit Systemadministrator-Rolle können diese Statusübergangszuordnung nach Bedarf basierend auf den folgenden Beispielen anpassen.

Beispiele

Durch Festlegen des Status eines Arbeitsauftrags auf **Geschlossen – vollständig** soll die Projektaufgabe nicht abgeschlossen werden. Um diese Änderung vorzunehmen, entfernen Sie die folgende Zeile in der *`initialize()`*-Funktion:

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_CLOSE_COMPLETE] =
    FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_CLOSE_COMPLETE;
```

Um den Arbeitsauftragsstatus **Zuteilung ausstehend()** dem Projektaufgabenstatus **Offen** zuzuordnen, fügen Sie der *`initialize()`*-Funktion die folgende Zeile 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.

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH] =
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN;
```

Um eine Aufgabe automatisch zu qualifizieren, nachdem die Projektaufgabe in **Offen** geändert wurde, ändern Sie die *`FieldServiceProjectUpdateHandler`*-Prozessfunktion, die Projektaufgabenaktualisierungen überwacht, und ändern Sie den verknüpften Arbeitsauftrag in **Qualifiziert**. Fügen Sie die folgende Zeile nach diesem Abschnitt hinzu:

`if(taskJSON.change_map && taskJSON.change_map.state){`

```
  If(taskJSON.change_map.state ==
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN
  workOrder.state = FieldServiceProjectTaskStateHandler.
WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH
  workOrder.update();
```

Integration mit Change-Management

Mit ServiceNow Change-Management für Außendienstkönnen Sie Arbeitsaufträge aus einer Change-Anforderung erstellen und den Fortschritt des Arbeitsauftrags direkt im Change-Datensatz nachverfolgen, wenn sich der Status ändert oder dem Arbeitsauftrag eine Arbeitsnotiz hinzugefügt wird.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Change-Management für Außendienst bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Change-Management und Außendienst-Management. Mit der Anwendung Change-Management können ITIL-Mitarbeiter Arbeitsaufträge aus Change-Anforderungen in der Anwendung Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und Now Platform erstellen. Diese Integration bietet ITIL-Mitarbeitern eine einheitliche Experience, indem sie den Fortschritt eines zugehörigen Arbeitsauftrags direkt in der Change-Anforderung nachverfolgen können.

Installieren Sie Change-Management for Außendienst

Sie können die Anwendung Change-Management for Außendienst (sn_fsm_chg_mng) 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 .
- Change-Management for Außendienst erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Change-Management für Außendienst 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.

Benötigte ServiceNow-Plugins

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

Ermöglichen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern, mit Kunden zu interagieren, Fragen zu beantworten, Fälle zu erstellen und Probleme zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich einrichten .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Change-Management for Außendienst (sn_fsm_chg_mng).

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Change-Management for Außendienst installieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Change-Management für Außendienst einrichten

Installieren und richten Sie die Anwendung Change-Management für Außendienst ein, um den Arbeitsauftragsfortschritt direkt in der Change-Anforderung nachzuverfolgen.

Durch die Integration mit der Anwendung Change-Management können ITIL-Mitarbeiter einen Arbeitsauftrag aus einer Change-Anforderung erstellen. Nach der Qualifizierung dieses Arbeitsauftrags werden die zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben für den Einsatzplaner erstellt, um diese Aufgaben den Außendienstmitarbeitern zuzuweisen. Jede Arbeitsnotiz zur Aufgabe oder Aktualisierung des Status der Aufgabe, die von einem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt wird, wird im zugehörigen Arbeitsauftrag berücksichtigt und kann direkt über die zugehörige Change-Anforderung nachverfolgt werden.

Diese Integration bietet ITIL-Mitarbeitern die folgenden Vorteile:

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

- Möglichkeit, einen Arbeitsauftrag aus einer Change-Anforderung entweder auf Now Platform oder Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu erstellen.
  - Weitere Informationen zum Erstellen eines Arbeitsauftrags aus einer Change-Anforderung in Now Platformfinden Sie unter Arbeitsauftrag erstellen.
  - Weitere Informationen zum Erstellen eines Arbeitsauftrags aus einer Change-Anforderung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMfinden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag aus einer Change-Anforderung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
- Ermöglicht es dem ITIL-Mitarbeiter, den Fortschritt eines Arbeitsauftrags direkt über die übergeordnete Change-Anforderung nachzuverfolgen.

Diese Integration automatisiert Ihr System und bietet die folgenden Vorteile:

- Füllt einige Arbeitsauftragsfelder automatisch mit relevanten Informationen aus der Change-Anforderung aus.
- Synchronisiert die Start- und Enddaten des Zeitplans für Arbeitsaufgaben mit den geplanten Start- und Enddaten des Change Schedule.
- Ermöglicht Außendienstmitarbeitern, die zugehörigen Change-Anforderungsdetails und zugehörigen Listen in der Anwendung Mobile Agent anzuzeigen.
- Eine Change-Anforderung automatisch schließen, wenn alle zugehörigen Arbeitsaufträge als abgeschlossen geschlossen werden.

Hinweis:
Sie müssen die Funktion zum automatischen Schließen im Erweiterungspunkt eines `ChangeWorkOrderIntegration-` Skripts aktivieren, um die Change-Anforderung automatisch zu schließen, wenn der zugehörige Arbeitsauftrag geschlossen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden eines Erweiterungspunkts zum Synchronisieren von Arbeitsaufträgen mit Change-Anforderungen.

Daten zwischen Arbeitsauftrag und Change-Anforderung synchronisieren

Arbeitsnotizen werden in folgenden Fällen von einem zugehörigen Arbeitsauftrag mit der Change-Anforderung synchronisiert:

- Der Aufgabenstatus des Arbeitsauftrags wird aktualisiert
- Arbeitsnotizen werden den Arbeitsauftragsaufgaben hinzugefügt
- Die Arbeitsauftragsaufgabe wird entweder als abgeschlossen oder unvollständig geschlossen

Verwenden eines Erweiterungspunkts zum Synchronisieren von Arbeitsaufträgen mit Change-Anforderungen

Mit Erweiterungspunkten können Sie die Funktionalität einer Anwendung erweitern und Anpassungen integrieren, ohne den Anwendungscode zu ändern. Erweiterungspunkte werden in der Tabelle „Erweiterungspunkt“ [sys_extension point] gespeichert.

Das Plugin Change-Management für Außendienst (sn_fsm_chg_mng) fügt den Erweiterungspunkt `ChangeWorkOrderIntegration` hinzu, der eine Logik erstellt, um die Synchronisierung der folgenden Konfigurationen zu ermöglichen:

- Zuordnung von Arbeitsnotizen aus dem Arbeitsauftrag zum Abschnitt „ **Aktivität** “ in der Change-Anforderung.
- Change Request wird automatisch geschlossen, wenn der zugehörige Arbeitsauftrag 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.

Die standardmäßigen Erweiterungspunkte, die mit einer Anwendung bereitgestellt werden, können nicht geändert oder deaktiviert werden. Wenn eine Änderung erforderlich ist und Sie über die Systemadministratorrolle verfügen, können Sie Folgendes tun:

- Implementierung eines Erweiterungspunkts erstellen.
- Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen in der Implementierung vor.
- Die Reihenfolge der Implementierung auf eine niedrigere Zahl aktualisieren. Das System führt die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer aus.

Hinweis:
Die in der Implementierung verwendeten API-Namen müssen gleich bleiben, damit der Erweiterungspunkt die Implementierung identifizieren kann. Andernfalls wird ein Fehler ausgegeben.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag aus einer Change-Anforderung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMeinen Arbeitsauftrag direkt aus der Change-Anforderung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: itil, wm_admin und sn_change_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Change-Anforderung kann jeweils nur einen Arbeitsauftrag aufnehmen. Sie können nur dann einen anderen Arbeitsauftrag für eine Change-Anforderung erstellen, wenn ein vorhandener Arbeitsauftrag storniert wurde.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMan.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Navigieren Sie im Listenbereich zu **Change-Kosten** > **Alle**
4. Öffnen Sie die Change-Anforderung, für die Sie einen Arbeitsauftrag erstellen möchten.
5. Klicken Sie auf **Arbeitsauftrag erstellen**.

Ergebnisse
Ein Arbeitsauftrag wurde erfolgreich erstellt.

Zeigen Sie Arbeitsauftragsdetails aus einer Change-Anforderung mit an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Zeigen Sie den Fortschritt eines Arbeitsauftrags in der zugehörigen Change-Anforderung aus Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMan, oder verfolgen Sie ihn nach.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie die Aktivitätsfunktion mit dem Erweiterungspunkt `ChangeWorkOrderIntegration`. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden eines Erweiterungspunkts zum Synchronisieren von Arbeitsaufträgen mit Change-Anforderungen.

Erforderliche Rolle: itil, wm_admin und sn_change_read

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ITIL-Mitarbeiter können den Fortschritt eines Arbeitsauftrags direkt aus einer zugehörigen Change-Anforderung anzeigen. Die Nachverfolgung von Change-Anforderungen wird aktualisiert, wenn die folgenden Aktualisierungen des Arbeitsauftrags oder der zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben vorgenommen werden:

- Arbeitsnotizen, die der Aufgabe hinzugefügt wurden
- Status der Aufgabe wird aktualisiert

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM an.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Navigieren Sie im Listenbereich zu **Change-Kosten** > **Alle**
4. Öffnen Sie die Change-Anforderung, für die Sie den Fortschritt nachverfolgen möchten.
5. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Details.
6. Zeigen Sie den Arbeitsauftragsfortschritt im Abschnitt „ **Aktivität** “ an.

Zeigen Sie Arbeitsauftragsdetails aus einer Change-Anforderung mit der Anwendung Mobile Agent an

Zeigen Sie die Arbeitsauftragsdetails für die zugehörige Change-Anforderung in Ihrer Anwendung Mobile Agent an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: wm_agent, sn_change_read

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Öffnen Sie die Aufgabe im Abschnitt „ **Meine Aufgaben** “.
4. Tippen Sie auf der Registerkarte Details auf **Initiiert von**.
5. Tippen Sie auf **Details**, um die Details der Change-Anforderung anzuzeigen.

Change-Management für Außendienstkomponenten

Verschiedene Plugins, Skripteinbindungen und Business Rules werden mit der Anwendung Change-Management für Außendienst installiert.

Plugin

Das Plugin Change-Management für Außendienst die Anwendung (sn_fsm_chg_mng) muss aktiviert sein. Weitere Informationen zu den Schritten zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Installieren Sie Change-Management for Außendienst.

Mit installierte Skripteinbindungen Change-Management

Skripteinbindung	Beschreibung
ChangeRequestWorkOrderUtil	Aktualisiert die Change Request-Arbeitsnotizen, wenn eine der folgenden Aktionen ausgeführt wird:

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

Mit installierte Skripteinbindungen Change-Management (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
	• Der Status des Arbeitsauftrags ändert sich. • Die Change-Anforderung wird automatisch geschlossen, wenn der Arbeitsauftrag geschlossen wird • Der Arbeitsauftrag wird gelöscht.
ChangeWorkOrderIntegration	Stellt die Standardimplementierung bereit, die die Integration der Change-Anforderungen mit Arbeitsaufträgen mithilfe des Erweiterungspunkts unterstützt.

Business-Regeln

Change-Management für Außendienst fügt die folgenden neuen Geschäftsregeln hinzu.

Mit Change-Management installierte Geschäftsregeln

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Arbeitsauftrag abbrechen	Change Request [change_request]	Bricht den Arbeitsauftrag ab, wenn die Change-Anforderung storniert wird.
Fensterstart/-ende mit Change ausfüllen	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Füllt die Start- und Enddaten des Fensters der Arbeitsauftragsaufgabe mit den geplanten Start- und Enddaten aus, die im Change Request definiert sind.
Aktualisieren Sie den Change mit Arbeitsauftragsänderungen	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Aktualisiert die Change-Anforderung, wenn sich der Status des Arbeitsauftrags ändert. Schließt die Change-Anforderung automatisch, wenn der Arbeitsauftrag Geschlossen – vollständig ist.
Aktualisieren Sie „Arbeitsauftragslöschung“ auf „Change“.	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Aktualisiert die Arbeitsnotizen der Change-Anforderung, wenn der Arbeitsauftrag gelöscht wird.
Validiert „Angefordert fällig bis“ mit Change	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Validiert, ob das angeforderte Fälligkeitsdatum, das im Arbeitsauftrag definiert ist, vor dem geplanten Enddatum der Change-Anforderung liegt.
Validieren Sie das Start-Enddatum des Fensters mit Change	Arbeitsaufgabe [wm_task]	Validiert, ob das Start- und Enddatum des Fensters der Arbeitsauftragsaufgabe innerhalb

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

Mit Change-Management installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
		des Start- und Enddatums der Change-Anforderung liegt.

Rollen

Change-Management für Außendienst ändert die folgende vorhandene Rolle.

Mit aktualisierte Rollen Change-Management

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Field Service Management-Außendienstmitarbeiter [wm_agent]	Verwaltet die tatsächliche Aufgabenzeit und führt die Arbeit vor Ort aus. Service Desk-Mitarbeiter können übergeordnete Change Request-Details aus der Arbeitsauftragsaufgabe anzeigen.	sn_change_read

Integration mit Incident-Management

Erstellen Sie mit ServiceNow Incident-Management für AußendienstArbeitsaufträge aus einem Incident-Datensatz und verfolgen Sie den Fortschritt des Arbeitsauftrags direkt im Incident-Datensatz, wenn sich der Status ändert oder dem Arbeitsauftrag eine Arbeitsnotiz hinzugefügt wird.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Incident-Management für Außendienst bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Incident-Management und Außendienst-Management. Mit der Anwendung Incident-Management können ITIL-Mitarbeiter Arbeitsaufträge aus Incident-Anforderungen in der Anwendung Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und Now Platform erstellen. Diese Integration bietet ITIL-Mitarbeitern eine einheitliche Experience, indem sie den Fortschritt eines zugehörigen Arbeitsauftrags direkt in der Incident-Anforderung nachverfolgen können.

Incident-Management für Außendienst installieren

Sie können die Anwendung Incident-Management for Außendienst (sn_fsm_inc_mng) 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 .
- Incident-Management for Außendienst erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Incident-Management für Außendienst 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.

Benötigte ServiceNow-Plugins

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

Ermöglichen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern, mit Kunden zu interagieren, Fragen zu beantworten, Fälle zu erstellen und Probleme zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich einrichten .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Incident-Management for Außendienst (sn_fsm_inc_mng).

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie installieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

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

Incident-Management für Außendienst einrichten

Installieren und richten Sie die Anwendung Incident-Management für Außendienst ein, um den Fortschritt von Arbeitsaufträgen nachzuverfolgen.

Durch die Integration mit der Anwendung Incident-Management können ITIL-Mitarbeiter einen Arbeitsauftrag aus einem Incident-Datensatz erstellen. Nach der Qualifizierung dieses Arbeitsauftrags werden die zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben erstellt, damit der Einsatzplaner diese Aufgaben den Außendienstmitarbeitern zuweisen kann. Jede Arbeitsnotiz zur Aufgabe oder Aktualisierung des Status der Aufgabe, die von einem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt wird, wird im zugehörigen Arbeitsauftrag berücksichtigt und kann direkt über den zugehörigen Incident-Datensatz nachverfolgt 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.

Diese Integration bietet ITIL-Mitarbeitern die folgenden Vorteile:

- Möglichkeit, einen Arbeitsauftrag aus einer Incident-Anforderung entweder auf Now Platform oder Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu erstellen.
  - Weitere Informationen zum Erstellen eines Arbeitsauftrags aus einem Incident-Datensatz in Now Platformfinden Sie unter Arbeitsauftrag erstellen.
  - Weitere Informationen zum Erstellen eines Arbeitsauftrags aus einem Incident-Datensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMfinden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag aus einer Change-Anforderung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
- Ermöglicht ITIL-Mitarbeitern, den Fortschritt eines Arbeitsauftrags direkt aus dem übergeordneten Incident-Datensatz zu verfolgen.

Diese Integration automatisiert Ihr System und bietet die folgenden Vorteile:

- Füllt einige Arbeitsauftragsfelder automatisch mit relevanten Informationen aus dem Incident-Datensatz aus.
- Synchronisiert die Start- und Enddaten des Zeitplans für Arbeitsaufgaben mit den geplanten Start- und Enddaten des Incident-Datensatzes.
- Ermöglicht Außendienstmitarbeitern, die zugehörigen Incident-Datensatzdetails und zugehörigen Listen in der Anwendung Mobile Agent anzuzeigen.
- Eine Change-Anforderung automatisch schließen, wenn alle zugehörigen Arbeitsaufträge als abgeschlossen geschlossen werden.

Hinweis:
Sie müssen die Funktion zum automatischen Schließen im Erweiterungspunkt eines `IncidentWorkOrderIntegration` -Skripts aktivieren, um den Incident-Datensatz automatisch zu schließen, wenn der zugehörige Arbeitsauftrag geschlossen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden eines Erweiterungspunkts zum Synchronisieren von Arbeitsaufträgen mit Change-Anforderungen.

Daten zwischen Arbeitsauftrag und Incident-Datensatz synchronisieren

Arbeitsnotizen werden in folgenden Fällen vom Arbeitsauftrag mit dem Incident-Datensatz synchronisiert:

- Der Aufgabenstatus des Arbeitsauftrags wird aktualisiert.
- Arbeitsnotizen werden den Arbeitsauftragsaufgaben hinzugefügt.
- Die Arbeitsauftragsaufgabe wird entweder als abgeschlossen oder unvollständig geschlossen.

Erweiterungspunkt für Incident Management wird verwendet

Mit Erweiterungspunkten können Sie die Funktionalität einer Anwendung erweitern und Anpassungen integrieren, ohne den Anwendungscode zu ändern. Erweiterungspunkte werden in der Tabelle „Erweiterungspunkt“ [sys_extension point] gespeichert.

Das Plugin Incident-Management für Außendienst (sn_fsm_inc_mng) fügt den Erweiterungspunkt`IncidentWorkOrderIntegration` hinzu, der eine Logik erstellt, um die Synchronisierung der folgenden Konfigurationen zu ermöglichen:

- Zuordnung von Arbeitsnotizen aus dem Arbeitsauftrag zum Abschnitt „ **Aktivität** “ im Incident-Datensatz.
- Automatisches Schließen des Incident-Datensatzes, wenn der zugehörige Arbeitsauftrag abgeschlossen wird.

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

Die standardmäßigen Erweiterungspunkte, die mit einer Anwendung bereitgestellt werden, können nicht geändert oder deaktiviert werden. Wenn eine Änderung erforderlich ist und Sie über die Systemadministratorrolle verfügen, können Sie Folgendes tun:

- Implementierung eines Erweiterungspunkts erstellen.
- Die erforderlichen Änderungen an der Implementierung vornehmen.
- Die Reihenfolge der Implementierung auf eine niedrigere Zahl aktualisieren. Das System führt die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer aus.

Hinweis:
Die in der Implementierung verwendeten API-Namen müssen gleich bleiben, damit der Erweiterungspunkt die Implementierung identifizieren kann. Andernfalls wird ein Fehler ausgegeben.

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag aus dem Incident-Datensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMeinen Arbeitsauftrag direkt aus dem Incident-Datensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: itil, wm_admin und sn_change_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Incident-Datensatz kann jeweils nur einen Arbeitsauftrag aufnehmen. Sie können nur dann einen anderen Arbeitsauftrag für einen Incident-Datensatz erstellen, wenn ein vorhandener Arbeitsauftrag storniert wurde.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMan.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Navigieren Sie im Listenbereich zu **Incident** > **Alle**
4. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz, für den Sie einen Arbeitsauftrag erstellen möchten.
5. Klicken Sie auf **Arbeitsauftrag erstellen**.

Ergebnisse
Aus dem Incident wird erfolgreich ein Arbeitsauftrag erstellt.

Zeigen Sie Arbeitsauftragsdetails aus dem Incident-Datensatz mit an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Zeigen Sie den Fortschritt des Arbeitsauftrags im zugehörigen Incident-Datensatz aus Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMan, oder verfolgen Sie ihn nach.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie die Aktivitätsfunktion mit dem Erweiterungspunkt `IncidentWorkOrderIntegration`. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkt für Incident Management wird verwendet.

Erforderliche Rolle: itil, wm_admin und sn_change_read

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
ITIL-Mitarbeiter können den Fortschritt eines Arbeitsauftrags direkt aus einem zugehörigen Incident-Datensatz anzeigen. Die Nachverfolgung von Incident-Datensätzen wird jedes Mal

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, wenn die folgenden Aktualisierungen des Arbeitsauftrags oder der zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben vorgenommen werden:

- Arbeitsnotizen, die der Aufgabe hinzugefügt wurden
- Status der Aufgabe aktualisiert

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM an.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Navigieren Sie im Listenbereich zu **Incident** > **Alle**
4. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz, für den Sie den Fortschritt nachverfolgen möchten.
5. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Details.
6. Zeigen Sie den Arbeitsauftragsfortschritt im Abschnitt „ **Aktivität** “ an.

Zeigen Sie Arbeitsauftragsdetails aus dem Incident-Datensatz mit der Anwendung Mobile Agent an

Zeigen Sie die Arbeitsauftragsdetails für den zugehörigen Incident-Datensatz in Ihrer Anwendung Mobile Agent an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: wm_agent, sn_change_read

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Öffnen Sie die Aufgabe im Abschnitt „ **Meine Aufgaben** “.
4. Tippen Sie auf der Registerkarte Details auf **Initiiert von**.
5. Tippen Sie auf **Details**, um die Details des Incident-Datensatzes anzuzeigen.

Incident Management for Field Service-Komponenten

Verschiedene Plugins, Skripteinbindungen und Business Rules werden mit der Anwendung Incident-Management für Außendienst installiert.

Plugin

Das Plugin Incident-Management für Außendienst die Anwendung (sn_fsm_inc_mng) muss aktiviert sein. Weitere Informationen zu den Schritten zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Incident-Management für Außendienst installieren.

Skripteinbindungen

Incident-Management für Außendienst fügt die folgenden neuen Skripteinbindungen 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.

Mit der Anwendung „Incident Management for Field Service“ installierte Skripts

Skripteinbindung	Beschreibung
IncidentWorkOrderUtil	Aktualisiert die Arbeitsnotizen des Incident-Datensatzes, wenn eine der folgenden Aktionen ausgeführt wird: • Der Status des Arbeitsauftrags ändert sich. • Der Incident-Datensatz wird automatisch aufgelöst, wenn der Arbeitsauftrag geschlossen wird. • Der Arbeitsauftrag wird gelöscht
IncidentWorkOrderIntegration	Stellt die Standardimplementierung bereit, die bei der Integration von Incidents mit Arbeitsaufträgen mithilfe des Erweiterungspunkts hilft.

Business-Regeln

Incident-Management für Außendienst fügt die folgenden neuen Geschäftsregeln hinzu.

Mit der Anwendung „Incident Management for Field Service“ installierte Business Rules

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Arbeitsauftrag abbrechen	Incident [incident]	Bricht den Arbeitsauftrag ab, wenn der Incident-Datensatz abgebrochen wird.
Incident mit Arbeitsauftragsänderungen aktualisieren	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Aktualisiert den Incident-Datensatz, wenn sich der Status des Arbeitsauftrags ändert. Schließt die Incident-Anforderung automatisch, wenn der Arbeitsauftrag Geschlossen – vollständig ist.
Aktualisieren Sie die Löschung des Arbeitsauftrags auf	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Aktualisiert die Arbeitsnotizen des Incident-Datensatzes, wenn der Arbeitsauftrag gelöscht wird.

Rollen

Incident-Management für Außendienst ändert die folgende vorhandene Rolle.

Mit der Anwendung „Incident Management for Field Service“ installierte Rolle

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Field Service Management-Außendienstmitarbeiter	Verwaltet die tatsächliche Aufgabenzeit und führt die Arbeit vor Ort aus. Service	sn_incident_read

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

Mit der Anwendung „Incident Management for Field Service“ installierte Rolle (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[wm_agent]	Desk-Mitarbeiter können übergeordnete Incident-Details aus der Arbeitsauftragsaufgabe anzeigen.	

Integration mit virtuellen Konferenzen

Arbeiten Sie mit ServiceNow Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration mit Ihren Kunden und Kollegen zusammen, um Kundenprobleme mithilfe der Video- und Bildschirmfreigabeoptionen in Zoom und Microsoft Teams der mobilen Now Agent-Anwendung zu lösen. Bieten Sie zeitnahen Support, wenn Sie nicht im Büro oder am Desktop-Computer sind.

Apps im Store anfordern

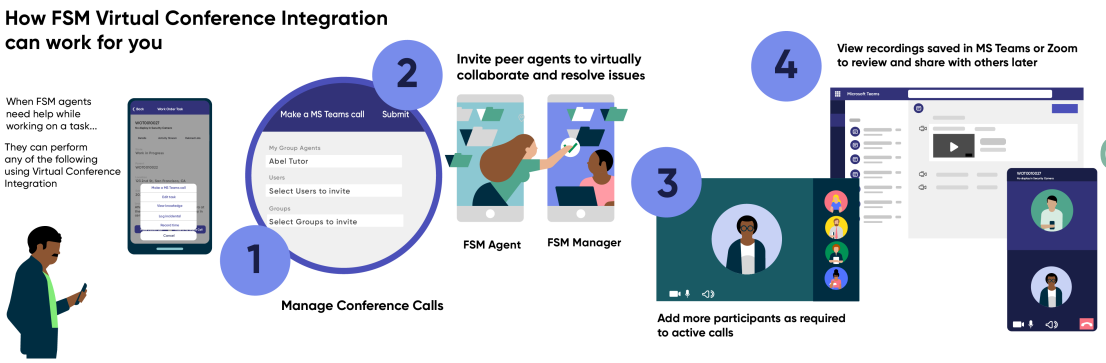
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Übersicht

Die Anwendung Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration integriert den Konferenzkommunikationskanal in den Notify-Kommunikationskanal, indem ein Zoom - oder Microsoft Teams -Meeting direkt über die mobile Now Agent-Anwendung verwaltet und initiiert wird.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie die Anwendung Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration verwenden, um Zoom oder Microsoft Teams Besprechungen mit der Option Konferenz initiieren in Ihrer mobilen Now Agent-Anwendung zu initiieren.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Außendienst-Management Virtual Conferencing-Integration finden Sie unter Installieren Sie Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration.



Installieren Sie Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration

Sie können die Anwendung Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration (com.snc.fsm_vci) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung 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 .
- Außendienst-Management Virtual Confering Integration erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Außendienst-Management Virtual Conferencing Integrationinstallieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Notify (com.snc.notify)

  Bietet Unterstützung für SMS- und Sprachkanäle auf der -Plattform. Weitere Informationen zum Aktivieren von Notifyfinden Sie unter Notify aktivieren .

- Außendienst Virtual Conferencing Integration erfordert die folgenden ServiceNow Store Anwendungen. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendungen installiert sind, bevor Sie Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration installieren.

  Erforderliche ServiceNow Store Anwendungen zur Integration von Zoom

  Zoom Spoke

  Integrieren Sie das Zoom -Konto Ihres Unternehmens mit Ihrer ServiceNow -Instanz. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

  Notify Zoom -Connector

  Ordnet den Kommunikationskanal NotifyZoom] Besprechungen zu. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

  Erforderliche ServiceNow Store Anwendungen zur Integration von Microsoft Teams

  Notify -Connector für Microsoft Teams

  Verwalten und initiieren Sie ein Microsoft Teams -Meeting direkt aus einer Aufgabe. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

  Microsoft Teams Kommunikations-Spoke

  Verwalten Sie Gruppenanrufe und -besprechungen im Kommunikationskonto Microsoft von Ihrer ServiceNow -Instanz aus. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration (com.snc.fsm_vci).

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

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

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie diese installieren, bevor Sie Außendienst-Management Virtual Conferencing Integrationinstallieren können.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie die Außendienst-Management Virtual Conferencing-Integration

Installieren Sie die Anwendung Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration, und richten Sie sie ein, um mit Kunden und Peer-Mitarbeitern über Zoom - oder Microsoft Teams -Meetings zu interagieren, die über die mobile Now Agent-Anwendung initiiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe enthält allgemeine Schritte zum Einrichten der Anwendung Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration zum Initiieren von Telefonkonferenzen mit Zoom und Microsoft Teams in der mobilen Now Agent-Anwendung.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Telefonkonferenzbrücke.

2. Installieren Sie die Anwendung Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration.
   Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration.

3. Fügen Sie dem Aufgabenformular des Arbeitsauftrags die zugehörige Liste **Konferenzen** hinzu.
   Wenn die zugehörige Liste noch nicht angezeigt wird, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars **„Arbeitsauftragsaufgabe"**, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**.
   Verwenden Sie das doppelte Listenfeld, um die zugehörige Liste Konferenzen->Arbeitsauftragsaufgabe hinzuzufügen.

   Hinweis:
   Sie müssen die zugehörige Liste Konferenzen personalisieren, um detaillierte Informationen zu den Konferenzaufzeichnungen für Arbeitsauftragsaufgaben zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Anzeige von Konferenzaufzeichnungsinformationen an.

Passen Sie die Anzeige von Konferenzaufzeichnungsinformationen an

Passen Sie die zugehörige Liste Konferenzen an, um bestimmte Informationen zu Konferenzaufzeichnungen für Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Einsatzplaner oder Außendienst -Manager können Sie Konferenzaufzeichnungen von Zoom - und Microsoft Teams -Meetings anhören, die abgehalten wurden, um Kundenprobleme zu lösen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
3. Öffnen Sie die zugehörige Liste Konferenzen.
4. Klicken Sie oben links auf das Symbol „ “).
5. Verwenden Sie das doppelte Listenfeld, um die folgenden Elemente aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.
   - Nummer
   - Aktiv
   - Service Provider
   - Telefonkonferenz-ID
   - Beschreibung
   - Dauer
   - Erstellt von
   - Aufzeichnung
6. Klicken Sie auf **OK**.

Außendienst-Management Virtual Conferencing-Integration wird verwendet

Initiieren Sie mithilfe der Außendienst-Management Virtual Conferencing-Integration eine Telefonkonferenz über Ihre native mobile Anwendung.

Als Außendienstmitarbeiter können Sie ein Zoom - oder Microsoft Teams -Meeting über die Anwendung Now Mobile Agent initiieren. Sie können die Konferenzbrücken Zoom und Microsoft Teams oder eine davon in Ihrer Instanz ServiceNow einrichten.

Wenn Sie beide Konferenzbrücken in Ihrer Instanz ServiceNow eingerichtet haben, können Sie eine der beiden Brückenoptionen für auswählen einen Anruf über den tätigen Now Mobile Agent-Anwendung. Wenn Sie Zoom auswählen, können Sie sich mit Kunden und Kollegen in Verbindung setzen. Microsoft Teams ermöglicht es Ihnen, sich nur mit Kollegen zu verbinden.

Tätigen Sie einen Anruf über die Anwendung Now Mobile Agent

Wählen Sie eine Konferenzbrückenoption aus, um eine Telefonkonferenz über die Anwendung Now Mobile Agent zu initiieren und eine virtuelle Verbindung mit Ihren Kunden- und Peer-Service Desk-Mitarbeitern herzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Option Anruf tätigen wird nur angezeigt, wenn Sie Zoom und Microsoft Teams in Ihrer Instanz von ServiceNow eingerichtet haben.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zur mobilen Außendienst-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen und öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe.
5. Tippen Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮ „Weitere Aktionen“), und wählen **Sie Anruf tätigen**aus.
6. Tippen Sie auf **Konferenzbrücke,** und wählen Sie dann eine Bridge aus.
   - Um einen Zoom -Anruf zu tätigen, tippen Sie auf Zoom.
   - Um einen Microsoft Teams -Anruf zu tätigen, tippen Sie auf Microsoft Teams.

   Weitere Informationen zum Tätigen eines Anrufs finden Sie unter Initiieren Sie eine Zoom - oder Microsoft Teams -Besprechung über die mobile Now Agent-Anwendung.

Initiieren Sie eine Zoom - oder Microsoft Teams -Besprechung über die mobile Now Agent-Anwendung

Initiieren Sie eine Zoom - oder Microsoft Teams -Besprechung über die mobile Now Agent-Anwendung, um Kundenprobleme zu lösen, indem Sie sie virtuell unterstützen, wenn sie nicht im Büro oder an Ihrem Desktop-Computer sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Zoom - oder Microsoft Teams -Besprechung hosten, um Videokonferenzen und Bildschirmfreigaben für Ihre Kunden über die mobile Anwendung Now Agent durchzuführen. Sie können mehrere Teilnehmer zur Besprechung einladen, wenn Sie eine Telefonkonferenz initiieren, oder einen neuen Teilnehmer hinzufügen, nachdem der Anruf initiiert wurde.

Beim Initiieren der Besprechung erhalten die Teilnehmer eine E-Mail- und SMS-Benachrichtigung mit der Arbeitsauftragsaufgabennummer, einer Kurzbeschreibung des Problems und dem Besprechungslink.

Hinweis:
Die Telefonkonferenzdetails einer Zoom - oder Microsoft Teams -Besprechung werden in der Tabelle „ Notify Telefonkonferenzen [notify_conference_call] gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur mobilen Außendienst-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen und öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe.
5. Initiieren Sie die Besprechung.

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

a. Tippen Sie auf Weitere Aktionen (Symbol „ ⋮ , und wählen Sie dann die Anrufplattform aus.

- Wählen Sie für einen Zoom**-Anruf Zoom-Anruf tätigen**aus.
- Wählen Sie für eine Besprechung Microsoft Teams**einen MS Teams-Anruf tätigen**aus.

b. Wählen Sie die erforderlichen Teilnehmer für die Telefonkonferenz aus.

Option	Beschreibung
Agents meiner Gruppe	Service Desk-Mitarbeiter aus der in der Arbeitsauftragsaufgabe genannten Zuweisungsgruppe.
Benutzer	Bestimmte Benutzer, z. B. Manager, Einsatzplaner usw.
Gruppen	Beliebige Gruppen in Ihrer Instanz.
Kunde	Für Zoom Anrufe können Sie einen Kunden hinzufügen, der in der Arbeitsauftragsaufgabe erwähnt wird.

c. Nachdem die Teilnehmerliste abgeschlossen ist, tippen Sie auf **Absenden**, um die Telefonkonferenz zu initiieren.

d. Tippen Sie auf die Telefonkonferenz-ID, um an der aktiven Telefonkonferenz teilzunehmen, z. B. CC000XXXX.

6. Treten Sie der Besprechung bei, indem **Sie** auf der Startseite auf Teilnehmen tippen.
7. **Wahlweise:** Laden Sie weitere Teilnehmer zu einem aktiven Anruf ein, indem Sie auf **Teilnehmer**hinzufügen tippen.

   (Optional) Als Host des Meetings können Sie Teilnehmer zulassen, indem Sie die Meeting-URL für sie freigeben. Die Anzahl der Teilnehmer, die Sie zulassen können, hängt von Ihren Kontoeinstellungen Zoom oder Microsoft Teams ab.

   Wenn die SMS-Konfiguration aktiviert ist, erhält der Kunde eine SMS mit dem Link zur Teilnahme an der Telefonkonferenz. Andernfalls erhält der Kunde eine E-Mail mit dem Besprechungslink.
8. **Wahlweise:** Nehmen Sie das Meeting auf.
   Weitere Informationen finden Sie im Zoom-Hilfecenter für Zoom -Anrufe oder zum Aufzeichnen einer Besprechung in Teams für Microsoft Teams -Anrufe.
   Die Aufzeichnung der Besprechung wird der Formularseite „Telefonkonferenz“ in der mobilen Now Agent-Anwendung hinzugefügt.

Zeigen Sie Details für aufgezeichnete Telefonkonferenzen an

Zeigen Sie Details für aufgezeichnete Zoom - und Microsoft Teams -Meetings an, die über die mobile Now Agent-Anwendung initiiert wurden, indem Sie auf den zugehörigen Konferenzdatensatz für die Arbeitsauftragsaufgabe zugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, wm_dispatcher, wm_manager und wm_agent

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können über den Konferenzdatensatz einer bestimmten Arbeitsauftragsaufgabe auf aufgezeichnete Zoom - und Microsoft Teams -Besprechungsdetails zugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
3. Klicken Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ auf die zugehörige Liste Konferenzen.
4. Überprüfen Sie die Details in der Konferenzliste.
   - Um die Besprechungsdetails von Zoom anzuzeigen, öffnen Sie eine Zoom -Aufzeichnung.
   - Um die Besprechungsdetails von Microsoft Teams anzuzeigen, öffnen Sie eine Microsoft Teams -Aufzeichnung.

Einrichten von FSM-Berichten und -Analysen

Richten Sie Berichte und Analysen ein, um wertvolle Einblicke zu erhalten, die Entscheidungsprozesse innerhalb einer Organisation unterstützen.

Berichte und Analysen sind wichtige Tools für Unternehmen, um Einblicke zu gewinnen. Es bietet die folgenden wichtigen Vorteile, mit denen Sie Ihre Geschäftsleistung nachverfolgen und messen können.

- **Leistungsbewertung: Bewerten** Sie die Leistung verschiedener Aspekte eines Geschäfts, z. B. Vertrieb, Marketing, Finanzen oder betriebliche Effizienz. Durch die Analyse wichtiger Metriken und Trends können Sie mit Berichten Verbesserungsbereiche identifizieren, den Fortschritt in Bezug auf Ziele messen und datengesteuerte Entscheidungen treffen.
- **Datenvisualisierung:** Bieten Sie eine visuelle Darstellung komplexer Datensätze, um das Verständnis und die Interpretation von Informationen zu erleichtern. Visualisierungen wie Diagramme, Grafiken und Dashboards bieten ein schnelles Verständnis von Trends, Mustern und Beziehungen innerhalb der Daten und erleichtern eine effektive Kommunikation und ein effektives Verständnis.
- **Ressourcenoptimierung:** Bieten Einblicke in die Ressourcenzuteilung und -nutzung. Durch die Analyse von Daten zu Bestand, Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern und Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern können Sie Ihre Ressourcen optimieren, die Ablehnung von Aufgaben minimieren und die betriebliche Effizienz verbessern.
- **Leistungsüberwachung:** Ermöglicht die Überwachung der laufenden Leistung anhand vordefinierter Ziele und Zielvorgaben. Durch die regelmäßige Überprüfung von Leistungskennzahlen (KPIs) und Metriken können Sie den Fortschritt nachverfolgen, Abweichungen erkennen und Korrekturmaßnahmen ergreifen, um auf dem Laufenden zu bleiben.
- **Compliance und Vorschriften:** Stellen Sie die Einhaltung von Branchenvorschriften, Servicelevel-Vereinbarungen oder rechtlichen Anforderungen sicher. Durch die Generierung von Berichten, die die Einhaltung bestimmter Richtlinien nachweisen, können Unternehmen Risiken mindern, Transparenz gewährleisten und gesetzliche Verpflichtungen erfüllen.

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

Zugehörige Informationen

Überwachung und Analysen für Außendienst-Management

Berichterstellung und Analytics für Außendienst-Management

Außendienst-Management Platform Analytics-Lösungen

Platform Analytics-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Platform Analytics-Lösungen

Verwenden Sie die Platform Analytics-Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren, und Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Mit Platform Analytics-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig:
Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Um die Lösung für Außendienst-Managementzu aktivieren, navigiert ein Administrator zu **Systemdefinitionen** > **Plugins** und aktivieren das Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Field Service Management“ (com.snc.work_management_pa).

Durch die Aktivierung dieses Plugins wird dem Menü „Außendienst“ die Performance Analytics-Option hinzugefügt. Klicken Sie auf diese Option, um die Performance Analytics-Homepage für Field Service anzuzeigen, die die folgenden Berichte enthält:

- % produktive Außendienstmitarbeiter-Arbeitszeit bei Arbeitsauftragsaufgaben
- % der Nutzung von Außendienstmitarbeitern für Arbeitsauftragsaufgaben
- % tatsächliche Dauer in Bezug auf die geplante Dauer bei abgeschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben
- Durchschnittliche Abschlussdauer für Arbeitsaufträge
- Anzahl der neuen Arbeitsaufträge
- Anzahl der offenen Arbeitsaufträge
- Anzahl geschlossener Arbeitsaufträge

Hinweis:
Wenn Performance Analytics installiert ist, wird das Plugin „Field Service Management Performance Analytics“ (com.snc.work_management_pa) automatisch als Teil des Plugins „Field Service Management“ aktiviert.

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen

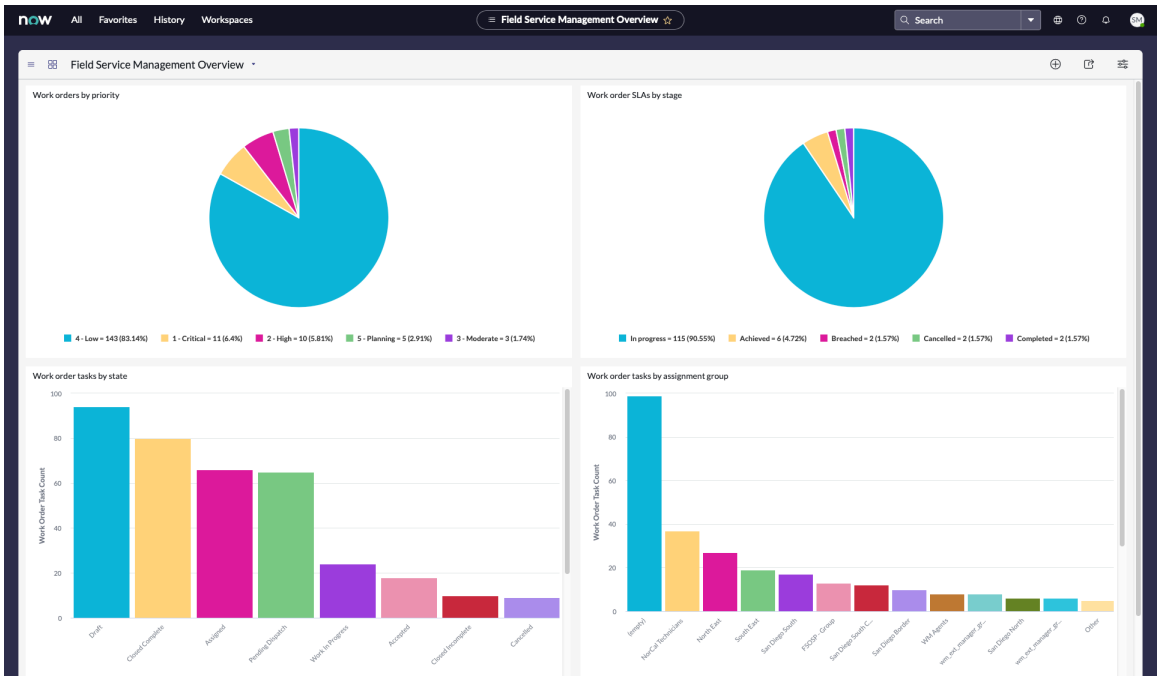
Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Außendienst Platform Analytics -Dashboard

Das Dashboard Außendienst Platform Analytics zeigt den täglichen und wöchentlichen Fortschritt von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben für Ihre Zuweisungsgruppen 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.

Automatische Übersetzung



Erforderliche Now Platform-Rollen

- wm_admin zum Installieren und Aktivieren dieser Analytics and Reporting-Lösung.
- Die Rolle „wm_manager“ ist erforderlich, um die Leistung von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.

Greifen Sie auf das Außendienst Performance Analytics -Dashboard zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Außendienst** > **Performance Analytics**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Außendienst Performance Analytics-Dashboard-Zugriff nach Benutzerrolle

Benutzer	Dashboard-Verwendung
Außendienst Manager	Misst die Gesamtproduktivität und Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern. Vergleicht die Leistung von Service Desk-Mitarbeitern innerhalb der Zuweisungsgruppe. Misst die Abweichung von der geplanten Dauer von Aufgaben.

Indikatoren

Das Dashboard Außendienst „ Performance Analytics“ enthält die folgenden Leistungskennzahlen:

Offene Arbeitsaufträge

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Arbeitsaufträge, die noch nicht geschlossen wurden.

Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung für Arbeitsaufträge

Die durchschnittliche Zeit, die für die Lösung von Arbeitsaufträgen benötigt wurde.

% produktive Arbeitszeit bei Arbeitsauftragsaufgaben

Anzahl der Stunden, die Service Desk-Mitarbeiter in den letzten 60 Tagen für die Arbeit an den Aufgaben aufgewendet haben.

% Mitarbeiternutzung für Arbeitsauftragsaufgaben

Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, denen in den letzten 60 Tagen die Arbeit an den Aufgaben zugewiesen wurde.

Geschlossene Arbeitsaufträge

Anzahl der Arbeitsaufträge im Status „Geschlossen“.

Wöchentliche neue Arbeitsaufträge im Vergleich zu geschlossenen Arbeitsaufträgen

Vergleich der Gesamtzahl der in einer Woche offenen Arbeitsaufträge mit der Anzahl der in dieser Woche geschlossenen Arbeitsaufträge

Geplante Dauer von Arbeitsauftragsaufgaben im Vergleich zur tatsächlichen Dauer (Stunden)

Vergleich der geplanten Gesamtstunden für Arbeitsauftragsaufgaben und der tatsächlichen Zeit, die Service Desk-Mitarbeiter für die Lösung von Arbeitsauftragsaufgaben benötigt haben.

Wöchentliche Abweichung von der geplanten Dauer der Arbeitsauftragsaufgabe

Differenz in Stunden zwischen der geplanten Dauer und der tatsächlichen Zeit, die für den Abschluss der Arbeitsauftragsaufgaben in einer Woche benötigt wurde.

Aufgliederungen

- Zuweisungsgruppe
- Status
- Zugewiesen an
- Priorität

Filter

Performance Analytics-Dashboard-Filter

Name	Typ	UI-Steuerungstyp	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Referenz	Einzelnen Eingang wählen	Filtern Sie die Ergebnisse des Indikators für Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf der ausgewählten Zuweisungsgruppe.

Außendienst Performance Analytics -Dashboard in konfigurierbarer Arbeitsbereich

Das Dashboard Außendienst Platform Analytics zeigt den täglichen und wöchentlichen Fortschritt von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben für Ihre Zuweisungsgruppen 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.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- wm_admin zum Installieren und Aktivieren dieser Analytics and Reporting-Lösung.
- Die Rolle „wm_dispatcher“ ist erforderlich, um die Leistung von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.

Greifen Sie auf das Außendienst Performance Analytics -Dashboard zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Außendienst** > **Performance Analytics**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwendungsfallszenarien für das Performance Analytics-Dashboard

Benutzer	Dashboard-Verwendung
Dispatch	Misst die Gesamtproduktivität und Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern. Vergleicht die Leistung von Service Desk-Mitarbeitern in den Zuweisungsgruppen des Einsatzplaners. Misst die Abweichung von der geplanten Dauer von Aufgaben.

Indikatoren

Das Dashboard Außendienst „ Performance Analytics“ enthält die folgenden Leistungskennzahlen:

Offene Arbeitsaufträge

Anzahl der Arbeitsaufträge, die noch nicht geschlossen wurden.

Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung für Arbeitsaufträge

Die durchschnittliche Zeit, die für die Lösung von Arbeitsaufträgen benötigt wurde.

% produktive Arbeitszeit bei Arbeitsauftragsaufgaben

Anzahl der Stunden, die Service Desk-Mitarbeiter in den letzten 60 Tagen für die Arbeit an den Aufgaben aufgewendet haben.

% Mitarbeiternutzung für Arbeitsauftragsaufgaben

Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, denen in den letzten 60 Tagen die Arbeit an den Aufgaben zugewiesen wurde.

Geschlossene Arbeitsaufträge

Anzahl der Arbeitsaufträge im Status „Geschlossen“.

Wöchentliche neue Arbeitsaufträge im Vergleich zu geschlossenen Arbeitsaufträgen

Vergleich der Gesamtzahl der in einer Woche offenen Arbeitsaufträge mit der Anzahl der in dieser Woche geschlossenen Arbeitsaufträge

Geplante Dauer von Arbeitsauftragsaufgaben im Vergleich zur tatsächlichen Dauer (Stunden)

Automatische Übersetzung

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

Vergleich der geplanten Gesamtstunden für Arbeitsauftragsaufgaben und der tatsächlichen Zeit, die Service Desk-Mitarbeiter für die Lösung von Arbeitsauftragsaufgaben benötigt haben.

Wöchentliche Abweichung von der geplanten Dauer der Arbeitsauftragsaufgabe

Differenz in Stunden zwischen der geplanten Dauer und der tatsächlichen Zeit, die für den Abschluss der Arbeitsauftragsaufgaben in einer Woche benötigt wurde.

Aufgliederungen

- Zuweisungsgruppe
- Status
- Zugewiesen an
- Priorität

Filter

Filteroptionen im Performance Analytics-Dashboard

Name	Typ	UI-Steuerungstyp	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Referenz	Einzelnen Eingang wählen	Filtern Sie die Ergebnisse des Indikators für Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf der ausgewählten Zuweisungsgruppe.

Personalberichte und -analysen konfigurieren

Das Konfigurieren von Personalberichten und -analysen umfasst das Einrichten von Systemen und Prozessen zum Sammeln, Analysieren und Interpretieren von Daten im Zusammenhang mit der Leistung und Produktivität des Personals.

Sie können Schlüsselmetriken definieren, Datenerfassungsmethoden implementieren und Analysetools verwenden, um aussagekräftige Einblicke zu generieren. Durch die Konfiguration von Personalberichten und -analysen können Unternehmen wertvolle Informationen gewinnen, um das Personalmanagement zu optimieren, Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren und datengesteuerte Entscheidungen zu treffen, um die allgemeine betriebliche Effizienz zu verbessern.

Predictive Intelligence für Außendienst-Management konfigurieren

Predictive Intelligence Lösungsdefinitionen helfen Service Desk-Mitarbeitern bei verschiedenen Aufgaben.

Aktivieren Sie Predictive Intelligence für Außendienst-Management

Sie können das Plugin „ Predictive Intelligence for Außendienst “ (com.snc.fsm_ml) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen
erfordert ein vom Rest der Now Platform getrenntes Abonnement.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Predictive Intelligence for Außendienst-Management -Plugin (com.snc.fsm_ml).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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

Predictive Intelligence zum Definieren von Arbeitsauftragslösungen

Verwenden Sie Ihre Instanzdatensätze, um Lösungen für Probleme von Außendienst-Management zu erstellen.

Lösungsdefinitionen

Lösungsdefinitionen sind als Vorlagen in Instanzen verfügbar, in denen sowohl Predictive Intelligence als auch Außendienst-Management aktiv sind. Weitere Informationen zu Lösungsdefinitionen und ihren Typen finden Sie unter Predictive Intelligence. Sie können auch eigene Lösungsdefinitionsdatensätze erstellen.

Lösungsdefinitionen für das Außendienst-Management

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
Ähnliche Arbeitsaufträge	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche Arbeitsaufträge basierend auf dem Text im Feld **Kurzbeschreibung**.
Ähnliche Wissensartikel	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche Wissensartikel, indem der Text in den Feldern **Text**, **Kurzbeschreibung**und **Beschreibung** von Wissensartikeln mit dem Feld **Kurzbeschreibung**

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

Lösungsdefinitionen für das Außendienst-Management (Fortsetzung)

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
		der Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben verglichen wird.
Anforderungen für ähnliche Teile	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche Teileanforderungen für Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung und anderen Einblicken, die aus den ähnlichen Arbeitsauftragsaufgaben gesammelt wurden.
Gruppierung von Arbeitsaufträgen in Themen	Clustering	Gruppiert ähnliche Arbeitsaufträge basierend auf dem Text im Feld**Kurzbeschreibung** zu Themen.

Beispiel: Ähnliche Teileanforderungen für Arbeitsauftragsaufgaben vorschlagen

Dieses Beispiel zeigt einen Anwendungsfall, bei dem ein Manager für die Wartung medizinischer Geräte eine Ähnlichkeitsdefinitionslösung in der Anwendung Außendienst-Management aktualisiert und trainiert, um ähnliche Teileanforderungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe vorzuschlagen.

Problemszenario

Die Managerin für die Wartung medizinischer Geräte,Joy, drückte ihre Unzufriedenheit mit den relativ niedrigen anfänglichen Erfolgsraten bei der Wartung medizinischer Geräte aus. Dieses Problem ist hauptsächlich darauf zurückzuführen, dass Techniker bei ihren ersten Besuchen keinen Zugriff auf die erforderlichen Teile hatten. Um dieses Problem zu beheben, muss der Manager die Teileanforderungen basierend auf dem vorherigen Serviceverlauf der Arbeitsauftragsaufgabe hinzufügen. Dieser Prozess ist jedoch zeitaufwändig und erfordert eine gründliche Bewertung der Aufgaben.

Lösung: Verwenden Sie die Ähnlichkeitslösung Predictive Intelligence .

Joy beschließt, Predictive Intelligence für Außendienst-Management zu implementieren, um die Bewertung des Aufgabenabschlusses zu verbessern, indem automatisch die Anforderungen ähnlicher Teile für Arbeitsauftragsaufgaben vorgeschlagen werden. Dies wird erreicht, indem die ML-Lösung trainiert wird, um den bisherigen Serviceverlauf der Arbeitsauftragsaufgaben zu nutzen.

Jetzt arbeitetJoy mit dem Administrator zusammen, um die in Predictive Intelligence bereitgestellte ML-Lösung für Außendienst-Management] zu trainieren. Diese Lösung wurde entwickelt, um vorhandene Datensätze zu sammeln und mit neuen zu vergleichen. Mithilfe der Predictive Intelligence-Funktion trainiert der Administrator die Ähnlichkeitslösung „Ähnliche Teileanforderungen“, um den Prozess des Vorschlagens der ähnlichen erforderlichen Teileanforderungen für Arbeitsauftragsaufgaben zu automatisieren. Dies wird erreicht, indem der Teileanforderungsdatensatz mit dem Arbeitsaufgabendatensatz verglichen und relevante Ergebnisse bereitgestellt werden.

Um die Lösung zu trainieren, gibtJoy die folgenden Werte in das Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ ein, basierend auf den Anweisungen, die für das Training 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.

Ähnlichkeitslösung beschrieben wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Trainieren Sie die Ähnlichkeitslösung, um ähnliche Teile für eine Arbeitsauftragsaufgabe vorzuschlagen.

Feld	Wert
Bezeichnung	Anforderungen für ähnliche Teile
Name	ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements
Tabelle	Teileanforderung [sm_part_requirement]
Felder	Kurzbeschreibung, Beschreibung, Kompetenzen und Asset-Anzeige
Testtabelle	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]
Testfelder	Felder Beschreibung, Kurzbeschreibung, Kompetenzen und Asset
Filter	[Arbeitsauftrag task_Asset] [ist] [nicht leer]
Verarbeitungssprache	Englisch
Stoppwörter	Standardmäßige englische Stoppwörter
Schulungshäufigkeit	Alle 30 Tage
Aktualisierungshäufigkeit	Jeden Tag

Trainieren Sie die Ähnlichkeitslösung, um ähnliche Teile für eine Arbeitsauftragsaufgabe vorzuschlagen

Aktualisieren und trainieren Sie die Ähnlichkeitsdefinitionslösung für Anforderungen ähnlicher Teile, um die erforderlichen Teile für eine Arbeitsauftragsaufgabe vorzuschlagen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Ähnlichkeitslösung „Ähnliche Teileanforderungen“ erfasst und vergleicht Ihre vorhandenen Datensätze mit neuen ähnlichen Datensätzen. Es ist hilfreich, die erforderlichen Teile für Arbeitsauftragsaufgaben vorzuschlagen, die in der Vergangenheit häufig verwendet wurden. Diese Lösung verwendet den vordefinierten Teileanforderungsdatensatz, der in der Teileanforderungstabelle gespeichert ist, um genaue Empfehlungen bereitzustellen.

Um den Teilevorschlag basierend auf bestimmten Arbeitsauftragsaufgabenfeldern anzupassen, müssen Sie diese Ähnlichkeitslösung ändern. Damit eine Ähnlichkeitslösung ordnungsgemäß funktioniert, muss die Tabelle „Teileanforderungen“ [sm_part_requirement] in der Datenbank „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task] mindestens die erforderliche Anzahl von Datensätzen aufweisen, die in der Konfiguration Ihrer Instanz ServiceNow festgelegt ist. Der Standardwert für die Mindestanzahl ist 10.000.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen Sie in der Liste „Ähnlichkeitsdefinitionen“ nach der Lösungsdefinition „Ähnliche Teileanforderungen“ (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements) und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie im Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ die Standardfeldwerte für Teileanforderungen.

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

Hinweis:
Wenn der Anwendungsbereich für die Anwendung Predictive Intelligence nicht auf Außendienst-Management festgelegt ist, können Sie das Formular nicht bearbeiten, und es wird eine Warnmeldung angezeigt. Um das Formular bearbeitbar zu machen, klicken Sie am Ende der Nachricht auf das Wort **hier**.

Formular „Ähnlichkeitsdefinition“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutiger Name für die Ähnlichkeitslösung
Name	Wenn Sie eine Lösungsbezeichnung eingeben, wird dieses Feld automatisch mit einem vom System zugewiesenen Namen gefüllt, der Ihrem Bezeichnungswert ähnelt.
Tabelle	Tabelle, die den Teileanforderungsdatensatz enthält, den Sie mit anderen ähnlichen Datensätzen vergleichen und anhand dessen trainieren möchten. Nachdem Sie einen Tabellenwert zugewiesen haben, wird im Formular ein Link angezeigt, der die Anzahl der Datensätze anzeigt, die Ihren Filterbedingungen entsprechen.
Felder	Feldtypen, die den Text der Teileanforderungsdatensätze enthalten, deren Arbeitsauftragsaufgaben Sie identifizieren möchten. Sie können die Spalten aus der Tabelle „Teileanforderungen“ [sm_part_requirement] für einen Ähnlichkeitsvergleich mit der Kurzbeschreibung der Arbeitsauftragsaufgabe und anderen Feldern auswählen.
Testtabelle	Tabelle mit den Arbeitsaufgabendatensätzen, die Sie mit den Teileanforderungsdatensätzen vergleichen möchten.
Testfelder	Felder aus der Arbeitsauftragsaufgabe, die wahrscheinlich Text enthalten, der den Feldern für Teileanforderungen ähnelt oder für sie relevant ist. Diese Felder werden für den Ähnlichkeitsabgleich mit den Teileanforderungsfeldern verwendet.
Filter	Filterbedingungen, die auf die Felddatensätze angewendet werden, um Arbeitsaufgabendatensätze nach Teileanforderungsempfehlungen zu filtern.
Verarbeitungssprache	Die dominante Sprache des Datensatzes, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Wenn die Datensatzsprache Englisch ist, wählen Sie **Englisch** aus. **Hinweis:** Der Begriff Verarbeitung beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Diese Schritte können dabei das Tokenisieren von Wörtern, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung umfassen.
Stoppwörter	Allgemeine Begriffe in der Verarbeitungssprache, die von der Suche ausgeschlossen werden, z. B. Präpositionen. Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise

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

Feld	Beschreibung
	Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt.
Schulungshäufigkeit	Die Häufigkeit, mit der das Modell für die Definition der Ähnlichkeitslösung neu trainiert werden muss.
Aktualisierungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der neue Datensätze in das Modell aufgenommen werden sollen, um die Ähnlichkeitsergebnisse abzurufen.

Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösungen erstellen und trainieren .

4. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplan für Schulungsanforderung“ den Zeitplan für das Training der Lösungsdefinition „Ähnliche Teileanforderungen“.
   Standardmäßig ist der Zeitplan für Schulungsanforderungen **Regelmäßig** und wird alle 30 Tage ausgeführt.
5. Klicken Sie auf **Update & Retrain (Aktualisieren und neu trainieren)**.
6. Öffnen Sie die Lösungsdefinition „Ähnliche Teileanforderungen“ (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements), und zeigen Sie in der zugehörigen Liste „ML-Lösungen“ den Fortschritt der Trainingslösung in der Spalte **Fortschritt** an.
   Wenn **Fortschritt** 100 % beträgt, können Sie in der zugehörigen Liste „ML-Lösungen“ weitere nützliche Inhalte in die Vorschläge für Teileanforderungen aufnehmen, indem Sie die Ähnlichkeitsbeispiele basierend auf der Ähnlichkeitspunktzahl überprüfen und den Schwellenwert der Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.
7. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl.

   a. Klicken Sie in der Spalte **Aktiv** auf den Link für die Lösung.

   b. Überprüfen Sie die Ähnlichkeitsbeispiele, indem Sie auf den zugehörigen Link **Ähnlichkeitsbeispiele** auf dem ML-Lösungsformular klicken.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lösungsähnlichkeitsbeispiele überprüfen .

   c. Geben Sie in der zugehörigen Liste „Lösungsstatistiken“ auf dem ML-Lösungsformular den erforderlichen Wert im Feld **Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl** ein, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das ML-Lösungsformular, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren .

Ergebnisse

Wenn die Lösung abgeschlossen ist, wird das erforderliche Teil ähnlich den für eine Arbeitsauftragsaufgabe ausgewählten Feldern als Teileanforderungsempfehlungen gesendet.

Arbeiten mit Außendienst-Management

Verwenden Sie Außendienst-Management, um vor Ort ausgeführte Arbeitsaufgaben zu verwalten. Ordnen Sie Aufgaben bestimmten Außendienstmitarbeitern auf der Grundlage von Fähigkeiten, zugewiesenen geografischen Gebieten und verfügbaren Bestandsmaterialien zu. Arbeiten Sie über mobile Kanäle zwischen Vorgängen, Außendienstressourcen und Kunden zusammen.

Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben verwalten

Erstellen Sie Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe von Vorlagen, die die richtigen Kompetenzen und Zeitpläne integrieren.

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

Mit der Anwendung Außendienst-Management können Sie Arbeitsaufträge erstellen, genehmigen, qualifizieren oder abschließen und SLAs verwalten.

Zugehörige Informationen

Arbeitsaufträge und Aufgaben einrichten

Arbeitsaufträge verwalten

Arbeitsaufträge sind Anforderungen für Arbeit außerhalb des Unternehmens. Benutzer mit den entsprechenden Rollen erstellen die Arbeitsaufträge und stellen die erforderlichen Informationen bereit, die für die Arbeitsauftragsaufgaben erforderlich sind. Dann qualifizieren andere Benutzer diese Arbeitsaufträge und erstellen die Aufgaben, die zum Erledigen des Arbeitsauftrags erforderlich sind.

Anweisungen zum Zuteilen von Aufgaben mithilfe des geografischen Standorts mit Google Maps finden Sie unter Einsatzplanungskarte verwenden.

Arbeitsaufträge erstellen

Wenn Sie die Rolle wm_initiator oder wm_initiator_qualifier haben, können Sie Arbeitsaufträge erstellen. Sie können Arbeitsaufträge völlig neu oder aus einem anderen Datensatz erstellen.

Arbeitsaufträge können aus diesen anderen Datensatztypen erstellt werden: Fall, Incident, Change, Problem oder Projektaufgabe. Sie können auch aus einem anderen vorhandenen Arbeitsauftrag erstellt werden. Für jeden Datensatz können Sie nur einen Arbeitsauftrag erstellen.

Aus einem anderen vorhandenen Arbeitsauftrag erstellte Arbeitsaufträge

Wenn sich der Umfang eines vorhandenen Arbeitsauftrags während der Ausführungsphase ändert, können Sie einen anderen Arbeitsauftrag daraus erstellen. Analysieren Sie, ob die Umfangsänderung verwaltet werden kann, indem Sie zusätzliche Aufgaben hinzufügen, anstatt einen anderen Arbeitsauftrag zu erstellen.

Wenn Sie einen Arbeitsauftrag aus einem vorhandenen Arbeitsauftrag erstellen, werden die folgenden Informationen aus dem ursprünglichen Arbeitsauftrag kopiert:

- Referenz des Arbeitsauftragsdatensatzes (im Feld **Initiiert von**)
- Betroffenes CI
- Anrufer
- Standort
- Priorität
- Kurzbeschreibung
- Beschreibung

Da einige Informationen aus dem ursprünglichen Datensatz kopiert werden, kann ein vorhandener Arbeitsauftrag als Vorlage zum Erstellen neuer Arbeitsaufträge verwendet werden.

Aus einem Incident-, Problem-, Change- oder Projektaufgaben-Datensatz erstellte Arbeitsaufträge

Wenn ein Incident-, Problem-, Change- oder Projektaufgaben-Datensatz einem extern arbeitenden Servicemitarbeiter zugewiesen und nachverfolgt

Automatische Übersetzung

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

werden muss, können Sie einen Arbeitsauftrag daraus erstellen. Einige Informationen aus dem ursprünglichen Datensatz werden automatisch in den neuen Arbeitsauftrag kopiert.

Datensatztyp	In den Arbeitsauftrag kopierte Felder
Incident	• Referenz für Incident-Datensätze (im Feld **Initiiert von**) • Betroffene Person • Standort • Priorität • Kurzbeschreibung • Beschreibung Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Incident Management.
Fall	• Account • Kontakt • Betroffenes CI • Standort • Asset Weitere Informationen zum Erstellen eines Arbeitsauftrags aus dem Fall finden Sie unter Arbeitsaufträge in CSM Agent Workspace .
Problem	• Referenz für Problemdatensätze (im Feld **Initiiert von**) • Betroffenes CI • Priorität • Kurzbeschreibung • Beschreibung
Change	• Referenz für Change-Datensätze (im Feld **Initiiert von**) • Betroffenes CI • Priorität • Kurzbeschreibung • Beschreibung Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Change Management.

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

Datensatztyp	In den Arbeitsauftrag kopierte Felder
Projektaufgabe **Hinweis:** Bevor Arbeitsaufträge aus Projektaufgaben erstellt werden können, muss Außendienst-Management in Project Portfolio Management integriert werden.	• Kurzbeschreibung • Standort Diese Arbeitsauftragsfelder werden mit der Projektaufgabe synchronisiert. • Status • Geplanter Start • Geschätztes Ende Weitere Informationen zu den synchronisierten Feldern finden Sie unter Integration mit Project Portfolio Management.

Arbeitsaufträge können nach verschiedenen Attributen gefiltert werden, z. B. nach Qualifizierungsgruppe, Standort, „Initiiert von“, „Priorität“, „Status“ usw. Dies hilft beim Erstellen einer Gruppe ähnlicher Arbeitsaufträge.

Arbeitsauftrag erstellen

Wenn Arbeit außerhalb des Unternehmens angefordert wird, erstellen Sie einen Arbeitsauftrag, um Informationen für die Servicemitarbeiter bereitzustellen, die die Anforderung ausführen. Sie können einen Arbeitsauftrag vollständig neu oder aus diesen anderen Datensatztypen erstellen: Problem, Incident, Change oder Projektaufgabe. Sie können einen Arbeitsauftrag auch aus einem anderen vorhandenen Arbeitsauftrag erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_initiator, wm_initiator_qualifier oder admin

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Plugins installieren

- Customer Service mit Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration), um fallbezogene Arbeitsaufträge aus dem Customer Service und Consumer Service Portal zu erstellen.
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base), um Arbeitsaufträge für Installationsbasiselemente zu erstellen, Assets, Konfigurationselemente (CI) oder betroffene Installationsbasiselemente zu identifizieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie im Arbeitsauftrag die Art der erforderlichen Arbeit an, und identifizieren Sie die betroffenen Configuration Items (CI).

Um Arbeitsaufträge für allgemeine Aufgaben wie die Einarbeitung neuer Mitarbeiter zu erstellen, können Sie Modellvorlagen für Arbeitsaufträge verwenden, um alle erforderlichen Datensätze automatisch zu erstellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie den Arbeitsauftrag.

   Der Arbeitsauftrag wird in der Phase **Entwurf** erstellt.

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

Wenn Sie den Arbeitsauftrag aus einem anderen Datensatz erstellt haben, wird die Kurzbeschreibung des ursprünglichen Datensatzes als Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags kopiert. Einige der Arbeitsauftragsfelder werden automatisch mit Informationen aus dem ursprünglichen Datensatz gefüllt. Details finden Sie unter Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben verwalten.

2. Füllen Sie die Felder im Formular „Arbeitsauftrag“ in geeigneter Weise aus.

Felder im Formular „Arbeitsauftrag“

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Identifikationsnummer für den Arbeitsauftrag.
Unternehmen	Unternehmen, für das der Arbeitsauftrag geöffnet wurde. Die Nachschlageliste enthält nur die Unternehmen, die in ihrem Unternehmensdatensatz als **Kunden** festgelegt sind.
Kontakt	Person, für die die Arbeit angefordert wird. In der Nachschlageliste werden nur Benutzer angezeigt, die dem ausgewählten **Unternehmen**zugeordnet sind.
Asset	Die Asset-Tag-Nummer oder die Seriennummer des an diesem Fall beteiligten Assets. Sie können lineares Asset nur auswählen, wenn Enterprise Asset Management installiert ist.
Betroffenes CI	Primäres Element, das Arbeit erfordert, z. B. ein kaputter Laptop oder ein Drucker, der Tinte benötigt. Nachschlagelisten für Configuration Items basieren auf dem ausgewählten **Unternehmen**. Wenn mehr als ein Element Arbeit erfordert, fügen Sie die Elemente der zugehörigen Liste betroffener CIs hinzu. Wenn Sie einzelnen Aufgaben CIs zuweisen, können der Qualifizierer und der Einsatzplaner nur aus den CIs in der zugehörigen Liste **Betroffene CIs des Arbeitsauftrags** auswählen. Dasselbe CI in einem Arbeitsauftrag kann auf mehrere Arbeitsauftragsaufgaben angewendet werden.
Lineare Arbeit	Option, um anzugeben, dass der Arbeitsauftrag für ein lineares Asset gilt, und um sicherzustellen, dass die Aufgaben in einer einzigen fortschreitenden Linie angeordnet sind. Die Option**Lineare Arbeit** ist standardmäßig ausgewählt. Diese Option wird nur angezeigt, wenn im Feld **Asset** ein lineares Asset ausgewählt ist.
Startstandort	Geografisches Gebiet, das den Beginn des physischen Standorts für ein lineares Asset markiert. Das Feld „**Startstandort“** wird automatisch mit dem Standort ausgefüllt, der dem ausgewählten linearen Asset zugeordnet ist. Diese Option wird nur angezeigt, wenn im Feld **Asset** ein lineares Asset ausgewählt ist.
Endstandort	Geografisches Gebiet, das das Ende des physischen Standorts für ein lineares Asset markiert. Das Feld „Endstandort“ wird automatisch mit dem**Standort** ausgefüllt, der dem ausgewählten linearen Asset zugeordnet ist.

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

Feld	Beschreibung
	Diese Option wird nur angezeigt, wenn im Feld **Asset** ein lineares Asset ausgewählt ist.
Serviceorganisation	Interner oder externer Geschäftsstandort (Lieferant). **Hinweis:** Das Feld Serviceorganisation wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Industry Data Models“ oder „Service Organization“ (com.snc.service_organization) installiert ist.
Installationsbasiselement	Das Installationsbasiselement, zu dem Sie eine Frage haben oder mit dem Sie Probleme haben.
Standort	Geografisches Gebiet (physischer Standort), in dem die Arbeit ausgeführt werden muss. Das Feld „Standort“ wird automatisch mit dem Standort ausgefüllt, der der ausgewählten **Serviceorganisation**zugeordnet ist. **Hinweis:** Für die Arbeitsaufträge, die aus einem Fall initiiert werden, wird das Feld **Standort** automatisch basierend auf dem Feld **Betroffenes CI** und dann, wenn kein betroffenes CI oder Standort angegeben ist, basierend auf dem **Anrufer**ausgefüllt. Wenn Sie den automatisch ausgefüllten Standort nicht verwenden möchten, können Sie einen Ad-hoc-Standort hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Festlegen von Ad-hoc-Standorten in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben.
Vorlage	Vorlage zum Erstellen dieses Arbeitsauftrags (optional). Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Vorlage aus. Das Feld **Beschreibung** wird mit der Beschreibung der ausgewählten Vorlage gefüllt. Wenn Sie **Aufgabe wird manuell zugeteilt** im Bildschirm „Außendienstkonfiguration“ ausgewählt haben, werden Arbeitsauftragsaufgaben, die für Aufträge erstellt wurden, für die Vorlagen verwendet werden, automatisch in **Zuteilung ausstehend** überführt. Weitere Informationen zu Vorlagen finden Sie unter Serviceauftragsvorlagen erstellen. **Hinweis:** Wenn die Vorlage im Voraus definiert ist, kann sie Aufgabenabhängigkeiten enthalten, die in die Aufgaben in Ihrem Arbeitsauftrag übernommen werden.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit, zu der der Arbeitsauftrag geöffnet wurde.
Priorität	Reihenfolge des Arbeitsauftrags, basierend auf dem Schweregrad der Auswirkung, der Anzahl der betroffenen Benutzer oder anderen Faktoren. Die auf diesen Arbeitsauftrag angewendete Servicelevel-Vereinbarung (SLA) wird durch die in diesem Feld ausgewählte Priorität bestimmt.
Status	Aktuelle Phase des Arbeitsauftrags im Lebenszyklus des Arbeitsauftrags.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Status „ **Geplant** “ wird nur dann zwischen den Status „ **Ausstehende Lieferung** “ und „ **Zugewiesen** “ angezeigt, wenn Ihr Administrator die Option „ **Geplanten Status verwenden** “ in Konfigurationen globaler Domänenaktiviert .
Qualifizierungsgruppe	Gruppe, die die technischen Details des Arbeitsauftrags angeben kann. In der Nachschlageliste werden nur die Qualifizierungsgruppen angezeigt, die dem ausgewählten **Standort** zugeordnet sind. Wenn für den Standort keine Qualifizierungsgruppen vorhanden sind, werden alle Qualifizierungsgruppen aufgelistet, und es kann eine beliebige ausgewählt werden. Dieses Feld ist ausgeblendet, wenn Außendienst-Management für die automatische Qualifizierung konfiguriert ist.
Initiiert von	Datensatznummer des ursprünglichen Problems, Incident oder sonstigen Arbeitsauftrags bzw. der ursprünglichen Change-Anforderung, aus dem/der der Arbeitsauftrag erstellt wurde.
Verrechenbar	Option zum Ausgeben einer Gebührenabrechnung für den Arbeitsauftrag. Dies ist nützlich zum Ausführen von Berichten über abrechenbare Arbeitsaufträge.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung des Arbeitsauftrags.
Beschreibung	Detaillierte Informationen zur Beschreibung der auszuführenden Arbeit. Initiatoren erstellen Arbeitsaufträge, aber Qualifizierer sollten so viele Details wie möglich zu der auszuführenden Arbeit hinzufügen, um Nachfragen bei der betroffenen Person zu vermeiden.
Arbeitsnotizen	Informationen über den Arbeitsauftrag und wie er abgeschlossen wurde. Dieses Feld ist für Kunden nicht sichtbar. Arbeitsnotizen werden während des gesamten Arbeitsauftragslebenszyklus hinzugefügt, um Benutzern, die daran arbeiten, den Austausch nützlicher Informationen zu ermöglichen.
Zeitplanung	
Geplanter Start	Datum und Uhrzeit, zu der der Beginn der frühesten Aufgabe geplant ist.
Geschätztes Ende	Geschätztes Datum, an dem alle Aufgaben abgeschlossen sein werden.
Tatsächlicher Arbeitsbeginn	Datum und Uhrzeit, zu der die früheste Aufgabe tatsächlich begonnen wurde.
Tatsächliches Arbeitsende	Datum und Uhrzeit, wann die letzte Aufgabe tatsächlich beendet wurde.
Anforderung fällig am	Geschätztes Datum, an dem die letzte Aufgabe abgeschlossen sein wird. Die **Vorlaufzeit** für den Wartungsplan wird vom **erforderlichen Fälligkeitsdatum** für den Arbeitsauftrag subtrahiert, um dieses Datum zu bestimmen.

3. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**, um Ihre Änderungen zu speichern.

Ergebnisse

Der Arbeitsauftrag wird erstellt und wartet auf die Qualifizierung, um eine Arbeitsauftragsaufgabe zu erstellen.

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

Hinweis:
Sie müssen die Option *wm_task_initiator* und die Rolle *Apply Work Order template in draft status* aktivieren, um Aufgaben für den Arbeitsauftrag basierend auf der angewendeten Vorlage zu erstellen, ohne den Arbeitsauftrag zu qualifizieren, wenn er sich im Entwurfsstatus befindet. Weitere Informationen zu diesen Konfigurationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen und Mit Field Service Management installierte Rollen.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie das Arbeitsauftragsformular ausgefüllt haben, verschieben Sie es in den nächsten Status konfiguriert für Außendienst-Management. Im nächsten Status wird der Auftragsauftrag durch andere Benutzer mit geeigneten Rollen für den Status verarbeitet.

Klicken Sie im Arbeitsauftragsformular auf eine der folgenden Optionen, je nachdem, welche verfügbar ist:

Option	Beschreibung
Für Genehmigung bereit	Klicken Sie auf **Für Genehmigung bereit**, um den Arbeitsauftrag in den Status „Warte auf Genehmigung“ zu verschieben. Diese Option wird nur angezeigt, wenn **Genehmigung für neue Anforderung erforderlich** in der Konfiguration für Außendienst-Management aktiviert ist.
Bereit für Qualifizierung	Klicken Sie auf **Bereit für Qualifizierung**, um den Arbeitsauftrag in den Status „Warte auf Qualifizierung“ zu verschieben. Wenn keine Arbeitsauftragsaufgabe vorhanden ist, wird automatisch eine erstellt. Kurzbeschreibung, Beschreibung und Ort des Arbeitsauftrags werden in die Aufgabe kopiert. Die Option **Bereit für Qualifizierung** ist nur verfügbar, wenn **Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich** in der Konfiguration für Außendienst-Management aktiviert ist.
Versandbereit	Klicken Sie auf **Bereit für Einsatzplanung**, um den Arbeitsauftrag in den Status „Bereit für Einsatzplanung“ zu verschieben. Die Option **Versandbereit** ist nur verfügbar, wenn **Genehmigung für neue Anforderung erforderlich** und **Qualifizierung ist** für neue Anforderungen erforderlich in der Konfiguration für Außendienst-Managementdeaktiviert sind.

Arbeitsaufträge qualifizieren

Arbeitsaufträge müssen qualifiziert sein, um sicherzustellen, dass Arbeitsauftragsaufgaben erstellt und zugewiesen werden. Der Qualifizierungsprozess kann automatisch oder manuell erfolgen.

Je nachdem, wie die Option Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich in der Außendienst-Management-Konfiguration festgelegt ist, erfolgt der Qualifizierungsprozess manuell oder automatisch.

Manuelle Qualifizierung

Wenn **Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich** aktiviert ist, erfolgt der Qualifizierungsprozess manuell. Jeder Arbeitsauftrag muss die folgenden Status des Prozesses durchlaufen:

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

Auf Qualifizierung wartend > **Qualifiziert**

Im Status „Warte auf Qualifizierung“ müssen alle Arbeitsauftragsaufgaben von einem Benutzer mit der entsprechenden Rolle qualifiziert werden.

Qualifizierer, also Benutzer mit der Rolle wm_qualifier, wählen die Einsatzplanungsgruppe aus, fügen Arbeitsauftragsaufgaben hinzu und definieren Teileanforderungen. Qualifizierer können auch das betroffene CI, die Kurzbeschreibung und die Beschreibung für Arbeitsaufträge bearbeiten.

Nachdem alle Aufgaben qualifiziert wurden, wird der Arbeitsauftrag in den Status „Qualifiziert“ verschoben.

Arbeitsauftragsaufgaben können einzeln oder in Massen qualifiziert werden.

Automatische Qualifizierung

Wenn **Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich** deaktiviert ist, erfolgt der Qualifizierungsprozess automatisch. Der Arbeitsauftrag wird automatisch qualifiziert und direkt in den nächsten Status verschoben, der für Außendienst-Management konfiguriert ist.

Eine Aufgabe wird auch automatisch für jeden qualifizierten Arbeitsauftrag erstellt. Diese Arbeitsauftragsaufgaben werden zwar automatisch qualifiziert, müssen aber manuell in die Einsatz-Warteschlange verschoben werden. Benutzer mit den Rollen wm_initiator_qualifier und wm_admin können die Arbeitsauftragsaufgaben verschieben.

Verfügbare Einsatzplanungsgruppen filtern

Die Eigenschaft `work.management.limit.location` steuert, ob die Auswahlliste der verfügbaren Einsatzplanungsgruppen nach der Nähe zum Aufgabenstandort gefiltert wird.

Zusätzliche Informationen zum Qualifizieren von Arbeitsaufträgen anfordern

Durch Transferaufträge werden erforderliche Teile an den Ort transportiert, an dem der Außendienstmitarbeiter sie entgegennehmen kann. Wenn nicht genügend Informationen zum Erstellen eines Transferauftrags vorhanden sind, kann der Einsatzplaner weitere Details vom Qualifizierer anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher oder wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Einsatz-Warteschlange**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe im Status **Zuteilung ausstehend**.
3. Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** einen Grund für die Rückgabe des Arbeitsauftrags ein.
4. Klicken Sie auf **Weitere Informationen anfordern**.

Der Aufgabenstatus ändert sich in **Entwurf**, und der Arbeitsauftragsstatus ändert sich in **Warte auf Qualifizierung**. Wenn Außendienst-Management für die automatische Qualifizierung konfiguriert ist, bleibt der Arbeitsauftragsstatus **Qualifiziert**.

Qualifizieren Sie einen Arbeitsauftrag

Wenn Ihnen ein Arbeitsauftrag zur Qualifizierung zugewiesen wird, überprüfen und qualifizieren Sie seine Aufgaben, um sicherzustellen, dass sie genügend Informationen

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

für die Gruppen enthalten, die zur Bearbeitung zugeteilt werden. Die Qualifizierung von Arbeitsauftragsaufgaben ist nur erforderlich, wenn Außendienst-Management für die manuelle Qualifizierung konfiguriert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Außendienst-Management für die automatische Qualifizierung konfiguriert ist, müssen Sie diesen Vorgang nicht ausführen. Arbeitsaufträge werden automatisch qualifiziert, und Aufgaben werden automatisch für sie erstellt. Details zur manuellen und automatischen Qualifizierung finden Sie unter Arbeitsaufträge qualifizieren.

Im Arbeitsauftragsformular können Sie Aufgaben aus der zugehörigen Liste „Arbeitsauftragsaufgaben“ qualifizieren. Sie können eine einzelne Aufgabe oder mehrere Aufgaben gleichzeitig qualifizieren. Während Sie eine einzelne Aufgabe qualifizieren, können Sie auch alle gleichgeordneten Aufgaben qualifizieren, bei denen es sich um verschiedene Aufgaben handelt, die sich auf denselben Auftrag beziehen.

Hinweis:
Wenn Außendienst-Management für die automatische Zuweisung von Aufgaben konfiguriert ist, müssen Sie auch eine Einsatzplanungsgruppe für jede Arbeitsauftragsaufgabe auswählen. Wenn Sie keine Einsatzplanungsgruppe auswählen, werden Sie aufgefordert, eine auszuwählen, bevor Sie die Aufgabe qualifizieren können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Auf Qualifizierung wartend**, und klicken Sie auf einen Arbeitsauftrag.

   Trouble?

   Wenn das Modul **Warte auf Qualifizierung** nicht angezeigt wird, ist Außendienst-Management für die automatische Qualifizierung konfiguriert.

2. So qualifizieren Sie eine einzelne Arbeitsauftragsaufgabe und eine ihrer gleichgeordneten Aufgaben:

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Arbeitsauftragsaufgaben“ auf die Aufgabe.

   b. Klicken Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ auf **Qualifiziert**.

   c. Qualifizieren Sie aus der zugehörigen Liste „Gleichgeordnete Aufgaben“ alle gleichgeordneten Aufgaben. Sie können entweder auf eine einzelne gleichgeordnete Aufgabe klicken, um sie zu qualifizieren, oder mehrere gleichgeordnete Aufgaben in der Liste auswählen, um zu qualifizieren. Nachdem Sie mehrere Aufgaben ausgewählt haben, wählen Sie **Qualifiziert** in der Auswahlliste **Aktionen** aus.

3. So qualifizieren Sie mehrere Arbeitsauftragsaufgaben:

   a. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Arbeitsauftragsaufgaben“ das Kontrollkästchen neben jeder Aufgabe.

   b. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen** die Option **Qualifiziert** aus.

Arbeitsauftrags-Aufgabe in Einsatz-Warteschlange verschieben

Wenn Außendienst-Management für die automatische Qualifizierung von Arbeitsaufträgen konfiguriert ist, werden für die Aufträge auch Aufgaben automatisch erstellt. Wenn

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

Ihnen eine dieser automatisch erstellten Aufgaben zugewiesen ist, wählen Sie eine Einsatzplanungsgruppe für die Aufgabe aus, und verschieben Sie sie in die Einsatz-Warteschlange.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_initiator_qualifier, wm_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Meine Arbeitsaufgaben**.
2. Klicken Sie auf eine Aufgabe im Status „Entwurf“.
3. Stellen Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ sicher, dass eine **Versandgruppe** ausgewählt ist.
4. Klicken Sie auf **Bereit für Einsatzplanung**.

Beispiel: Aufgabe erstellen, ohne einen Arbeitsauftrag zu qualifizieren

Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben und Teileanforderungen für einen Arbeitsauftrag, ohne einen Arbeitsauftrag zu qualifizieren, wenn er sich im Entwurfsstatus befindet.

Vorbereitungen

- Sie müssen *`Apply Work Order template in draft status`* aktivieren, um Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf den Vorlagen automatisch zu erstellen, ohne einen Arbeitsauftrag qualifizieren zu müssen. Sie finden diese Option, indem Sie zu navigieren **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**.
- Um die Arbeitsauftragsvorlage, die Arbeitsauftragsaufgabe oder die Teileanforderungen zu erstellen oder zu bearbeiten, müssen Sie sicherstellen, dass sich der Arbeitsauftrag im Entwurfsstatus befindet.

Erforderliche Rolle: wm_task_initiator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsaufträge im Entwurf**.
2. Öffnen Sie den Arbeitsauftrag, auf den Sie die Vorlage anwenden möchten, um Arbeitsauftragsaufgaben zu erstellen.
3. Wählen Sie im Feld Arbeitsauftragsvorlage eine **Vorlage** für den Arbeitsauftrag aus, und speichern Sie das Formular.
   Die Arbeitsauftragsaufgaben werden basierend auf der ausgewählten Vorlage erstellt.
4. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Arbeitsauftragsvorlage, um benutzerdefinierte Aufgaben zu erstellen.
   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Arbeitsauftragsaufgaben“ alle vorhandenen Aufgaben aus.
   b. Wählen Sie in der Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option **Löschen**aus.
   c. Wechseln Sie zum Feld Vorlage, und klicken Sie auf **Vorschau auf diesen Datensatz** anzeigen, um die Arbeitsauftragsvorlage zu bearbeiten.
   Weitere Informationen zum Bearbeiten von Arbeitsauftragsvorlagen finden Sie unter Arbeitsauftragsvorlage erstellen.
5. Erstellen Sie Ad-hoc-Arbeitsauftragsaufgaben.

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

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Arbeitsauftragsaufgaben auf **Neu**.

b. Füllen Sie die erforderlichen Felder aus.
Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgabe erstellen.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Arbeitsaufträge abschließen

In Außendienst-Management werden Arbeitsaufträge abhängig von den Status der zugeordneten Arbeitsauftragsaufgaben automatisch geschlossen.

Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_ext_agent.

Arbeitsaufträge werden in den folgenden Szenarien geschlossen:

- Wenn alle Arbeitsauftragsaufgaben als **Geschlossen – vollständig**markiert sind, ändert sich der Status des Arbeitsauftrags in **Geschlossen – vollständig**.
- Wenn mindestens eine Arbeitsauftragsaufgabe als **Geschlossen – unvollständig** gekennzeichnet ist, ändert sich der Status des Arbeitsauftrags in **Geschlossen – unvollständig**.

Nachdem ein Arbeitsauftrag geschlossen wurde, werden automatisch Zeit und Aufwand für ihn berechnet. Der Arbeitsauftrag wird auch inaktiv und wird aus der Liste der Arbeitsaufträge entfernt.

Nachdem ein Auftrag einem Außendienstmitarbeiter zugewiesen wurde, kann dieser Außendienstmitarbeiter den Auftrag unter zwei Bedingungen abschließen und schließen:

- Wenn die Konfigurationsoption **Anforderungslebenszyklus ist aufgabenorientiert** aktiviert ist, werden alle Status des Arbeitsauftrags durch die Aufgabe gesteuert. Der Außendienstmitarbeiter kann im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ auf die Schaltfläche **Geschlossen – vollständig** klicken, um alle Aufgaben zu schließen, die manuell geschlossen werden müssen. Nachdem alle Aufgaben des Arbeitsauftrags geschlossen wurden, wird der Arbeitsauftrag automatisch geschlossen.
- Wenn die Konfigurationsoption **Anforderungslebenszyklus ist anforderungsorientiert** festgelegt ist und alle Aufgaben des Arbeitsauftrags geschlossen sind, kann der Außendienstmitarbeiter im Anforderungsformular auf die Schaltfläche **Schließung abgeschlossen** klicken, um den Auftrag abzuschließen und zu schließen.

Arbeitsauftrag abbrechen

Brechen Sie einen Arbeitsauftrag ab, wenn die Arbeit nicht mehr erforderlich ist oder wenn es sich um ein Duplikat eines anderen Arbeitsauftrags handelt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Arbeitsaufträge können während bestimmter Phasen im Lebenszyklus des Arbeitsauftrags von Benutzern mit unterschiedlichen Rollen abgebrochen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Arbeitsauftrag abbrechen, werden auch alle zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben abgebrochen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Klicken Sie auf den Arbeitsauftrag.
3. Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** einen Grund für das Abbrechen des Arbeitsauftrags ein.
   Zum Abbrechen von Arbeitsaufträgen ist ein Grund erforderlich. Wenn Sie keinen Grund angeben, werden Sie in einer Fehlermeldung aufgefordert, einen in das Feld **Arbeitsnotizen** einzugeben.
4. Klicken Sie auf **Abbrechen**.

Arbeitsauftrag löschen

Zu Nachverfolgungszwecken sollten Sie vorhandene Arbeitsaufträge, die nicht mehr verwendet werden, schließen oder abbrechen. Geschlossene und stornierte Arbeitsaufträge sind inaktiv und werden nicht in Arbeitsauftragslisten angezeigt. Vermeiden Sie es, einen Arbeitsauftrag zu löschen, es sei denn, Sie bereinigen Fehler, z. B. doppelte Arbeitsaufträge.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Löschen eines Arbeitsauftrags werden zugeordnete Arbeitsauftragsaufgaben automatisch gelöscht, sodass Service Desk-Mitarbeitern keine Arbeitsauftragsaufgaben zugewiesen werden, die Teil eines gelöschten Arbeitsauftrags sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Klicken Sie auf den Arbeitsauftrag.
   Wenn Arbeitsauftragsaufgaben Teileanforderungen mit Transferaufträgen aufweisen, werden die Arbeitsauftragsaufgaben nicht gelöscht. Bevor Sie den Arbeitsauftrag löschen, löschen Sie an Arbeitsauftragsaufgaben angehängte Transferaufträge.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.
4. Bestätigen Sie die Aktion, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

Eine signierte PDF-Zusammenfassung für einen Arbeitsauftrag erstellen

Fordert an, dass Kunden einen geschlossenen Arbeitsauftrag digital signieren und bestätigen. Daraufhin wird eine PDF-Zusammenfassung des signierten Arbeitsauftrags erstellt.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass PDF-Zusammenfassungen in aktiviert sind Außendienst-Management

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Arbeitsauftrag geschlossen wird, werden Sie mit einem Link zum Arbeitsauftrag benachrichtigt. Öffnen Sie den Arbeitsauftrag, um eine Unterschrift vom Kunden anzufordern.

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

Prozedur

1. Wenn Sie eine Nachricht über den abgeschlossenen Arbeitsauftrag erhalten, klicken Sie auf den Link in der Nachricht, um das Arbeitsauftragsformular zu öffnen.
   Sie können geschlossene Arbeitsaufträge auch finden, indem Sie zu navigieren **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Klicken Sie in der Titelleiste des Arbeitsauftragsformulars auf **Unterzeichnen und bestätigen**.
3. Bitten Sie den Kunden im Signaturpad-Fenster, seinen Namen in das Feld **Name**einzugeben.
4. Als Kunde, der mit seinem Namen im Feld **Signatur** signieren muss.
5. Klicken Sie auf **Akzeptieren**.

Ergebnisse

Die signierte PDF-Zusammenfassung wird generiert und an das Arbeitsauftragsformular angehängt.

Zugehörige Informationen

Signierte PDF-Zusammenfassungen für geschlossene Arbeitsaufträge

Arbeitsaufträge in CSM Mitarbeiterbereich

Verwenden Sie Außendienst in CSM Mitarbeiterbereich, um Arbeitsaufträge aus Fällen zu erstellen, während Sie live mit dem Kunden telefonieren oder chatten. Mit Arbeitsauftragsvorlagen können Sie automatisch Aufgaben und Teileanforderungen für die erforderlichen Arbeiten erstellen.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy FSM Agent Workspace auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Der konfigurierbare Arbeitsbereich für Außendienst-Management [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Mitarbeiterbereich in Aktion

So verwenden Service Desk-Mitarbeiter Mitarbeiterbereich.

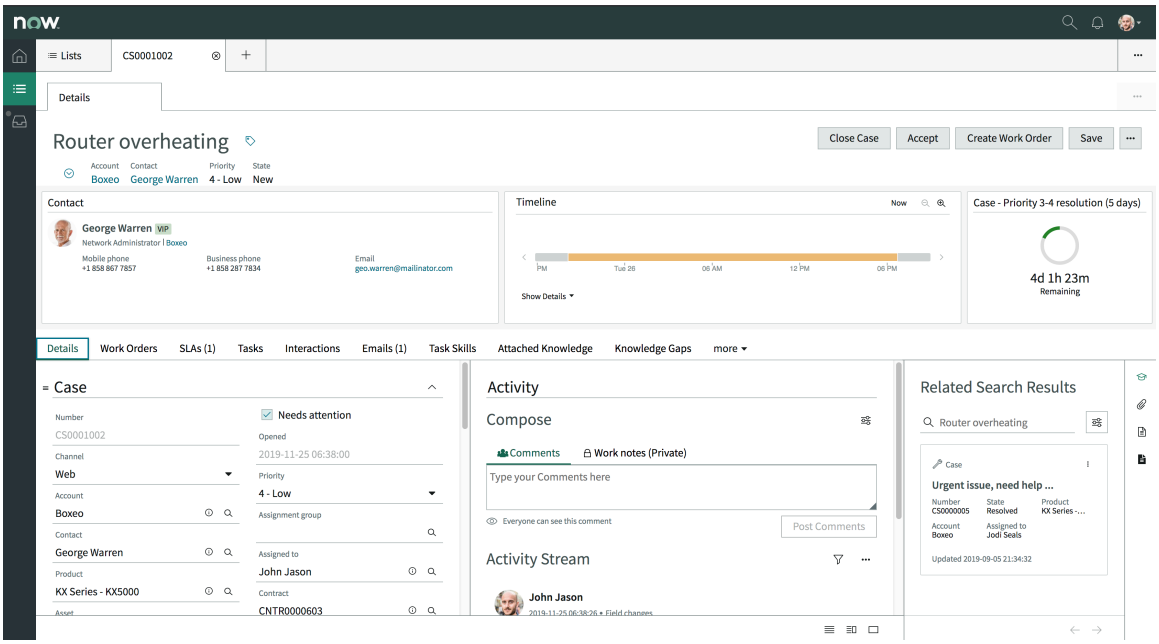
Video für Außendienst in CSM Agent Workspace.

Schlüsselfunktionen

Außendienst-Integration mit Fall

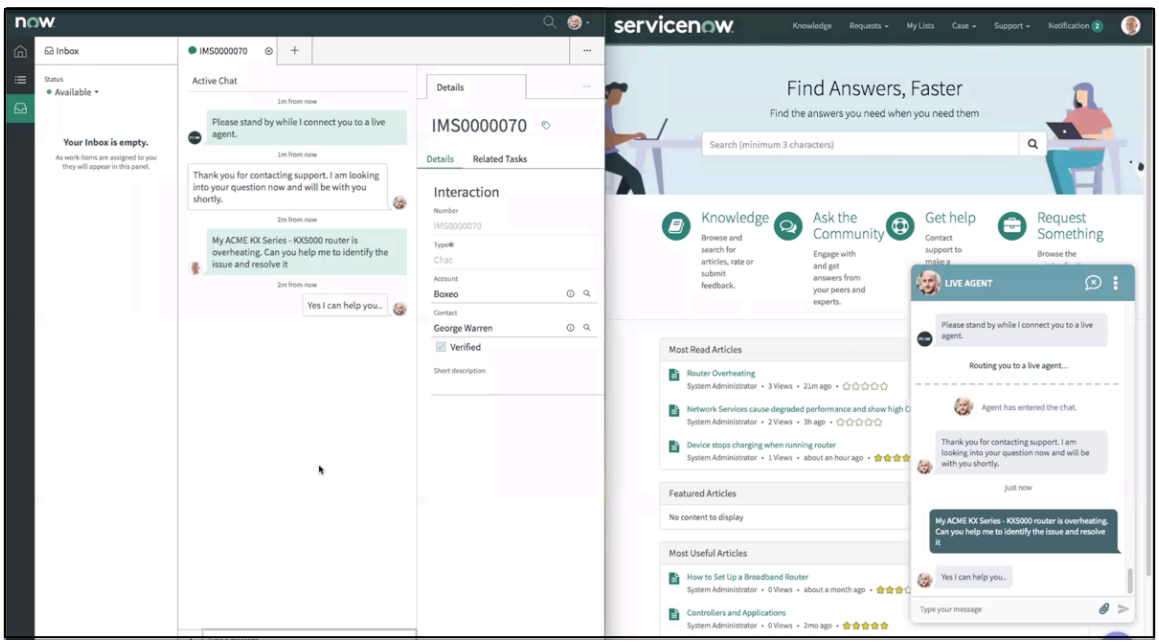
Verwenden Sie eine zentrale Benutzeroberfläche, um Fälle zu erstellen, relevante Fallinformationen mithilfe von Wissen zu ermitteln und außerdem Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben aus Fällen zu generieren.

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



Integrierte Kommunikationskanäle

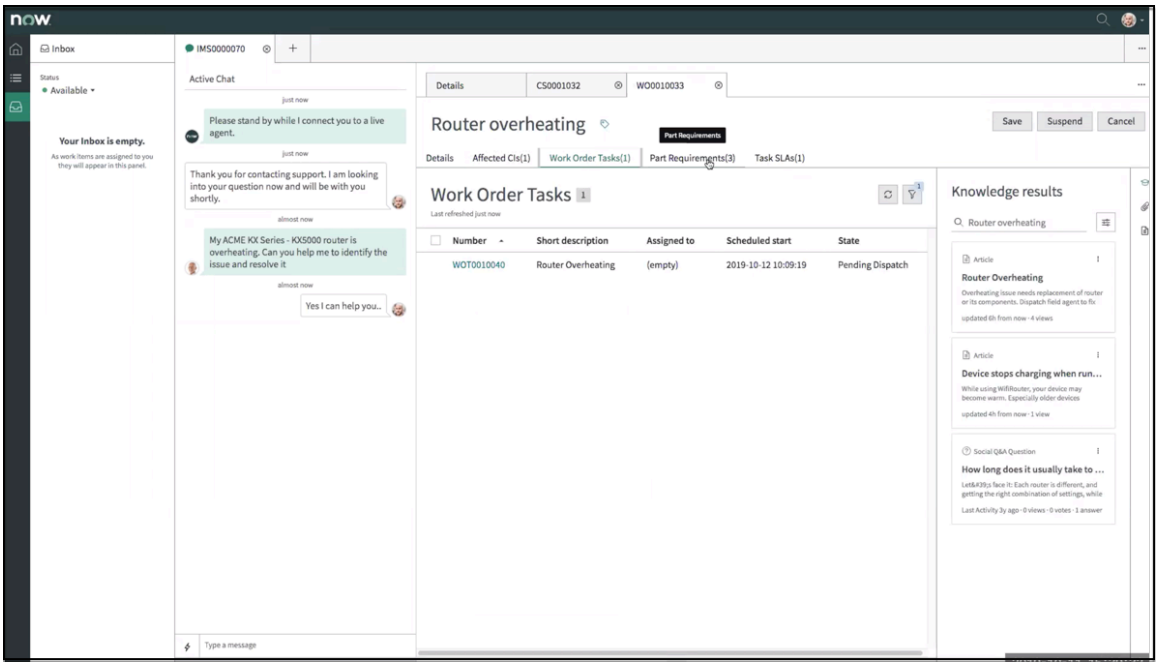
Kommunizieren Sie im Arbeitsbereich per Chat oder Telefon in Echtzeit mit Ihren Kunden. Informieren Sie Kunden, wann der Techniker laut Zeitplan vor Ort ankommen soll, um den Fall zu lösen.



Automatische Aufgabenerstellung mithilfe von Vorlagen

Verwenden Sie Vorlagen, in denen Aufgaben, Fähigkeiten und erforderliche Teile für die zum Beheben der Kundenprobleme definierten Arbeitsaufträge angelegt sind.

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



Zugehörige Informationen

Außendienst in CSM Mitarbeiterbereich

Außendienst in CSM Mitarbeiterbereicheinrichten

Arbeitsaufträge in verwalten CSM Mitarbeiterbereich

Außendienst in CSM Mitarbeiterbereich

Erfahren Sie, wie Arbeitsaufträge aus einem Fall erstellt werden und wie Kundenprobleme mit Außendienst in Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) Mitarbeiterbereichgelöst werden.

Wichtig:
Ab Release Vancouver wird Legacy FSM Agent Workspace auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Der konfigurierbare Arbeitsbereich für Außendienst-Management [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Wenn Sie als Kunde einen Chat mit dem Kundenservice oder dem Consumer Service Portal initiieren, kann der CSM-Servicemitarbeiter über den Arbeitsbereich mit Ihnen interagieren.

Der Servicemitarbeiter kann dann folgende Schritte durchführen:

- Der Servicemitarbeiter kann einen Fall erstellen, um Probleme zu lösen.
- Der Servicemitarbeiter kann nach relevanten Wissensartikeln suchen, um festzustellen, ob der Fall gelöst werden kann.
- Wenn ein Techniker vor Ort erforderlich ist, kann der Servicemitarbeiter einen Arbeitsauftrag mithilfe einer Vorlage erstellen.

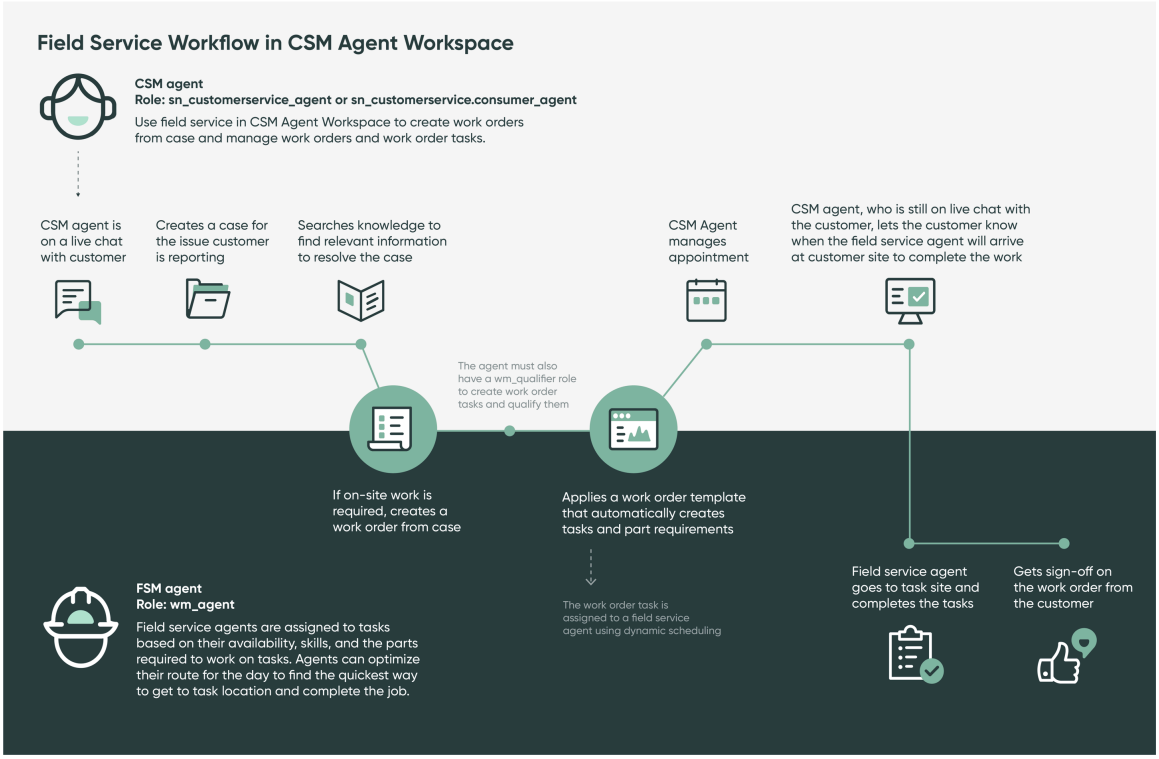
  Alle relevanten Informationen des Falls werden dabei automatisch in den Arbeitsauftrag kopiert. Die Vorlage enthält eine Liste der Aufgaben, Fähigkeiten und Teile, die zum Beheben des Problems erforderlich sind. Diese Elemente werden automatisch für den Arbeitsauftrag erstellt. Ein CSM-Servicemitarbeiter kann einen Termin für den Arbeitsauftrag buchen.

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

Der Techniker, der an diesem Auftrag arbeiten soll, wird mit der Außendienst-Anwendung dynamisch im Zeitplan terminiert. Der CSM-Servicemitarbeiter, der noch aktiv mit dem Kunden chattet, gibt diesem den Termin des Technikers weiter, der an dem Problem arbeiten wird. Der Techniker schließt die Aufgabe basierend auf dem ihm zugewiesenen Zeitplan ab und lässt die Arbeiten vom Kunden entsprechend abnehmen.

Die folgende Abbildung zeigt, wie ein CSM-Servicemitarbeiter einen Fall öffnet und das Problem für den Kunden beheben lässt.

Außendienst-Workflow in CSM Agent Workspace



Zugehörige Informationen

- Außendienst in CSM Mitarbeiterbereicheinrichten
- Arbeitsaufträge in verwalten CSM Mitarbeiterbereich
- Arbeitsauftragsvorlagen
- Einsatzplanung für Arbeitsauftragsaufgaben

Arbeitsaufträge in verwalten CSM Mitarbeiterbereich

Verwenden Sie Außendienst in CSM Mitarbeiterbereich, um einen Arbeitsauftrag für einen Fall zu erstellen, Arbeitsauftragsaufgaben aus Arbeitsaufträgen zu erstellen und Arbeitsauftragsaufgaben zu qualifizieren.

Wichtig:
Ab Release Vancouver wird Legacy FSM Agent Workspace auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Der konfigurierbare Arbeitsbereich für Außendienst-Management [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag für einen Fall in CSM Mitarbeiterbereich

Fügen Sie einem Fall einen Arbeitsauftrag hinzu, um die Arbeit nachzuverfolgen, die zur Lösung des Falls durchgeführt 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.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice.consumer_agent

Stellen Sie sicher, dass die Plugins „Customer Service with Field Service Management“ (com.snc.csm_fsm_integration) und „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) installiert sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Arbeitsauftrag aus einem Fall erstellen, werden die folgenden Felder automatisch aus dem Fallformular kopiert. Sie können die Datenzuordnung konfigurieren, um Informationen aus benutzerdefinierten Datenfeldern im Fall in den Arbeitsauftrag zu kopieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Fallfelder der Arbeitsauftragstabelle zu:

Feld im Fallformular	Feld im Arbeitsauftragsformular
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Zugewiesen an	Geöffnet von
Nummer	Initiiert von
Kontakt	Kontakt
Account	Account
Asset	Asset
Zugeordnetes CI	Zugeordnetes CI
Installationsbasiselement	Installationsbasiselement
Standort	Standort

Hinweis:
Abhängig von dem für den Fall ausgewählten Feld wird entweder das Feld **Installationsbasiselement** angezeigt oder die Felder **Asset** und **Zugeordnetes CI** im Arbeitsauftrag angezeigt.

Sie können auf das Anhänge Symbol „Anhänge“ klicken Symbol und fügen Sie dem Arbeitsauftrag Anhänge hinzu. Sie können auch Agent Assist verwenden, um relevante Artikel zu durchsuchen und an den Arbeitsauftrag anzuhängen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ), und wählen Sie einen Fall aus, für den Sie den Arbeitsauftrag erstellen möchten.
3. Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag für den Fall.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie im Arbeitsauftragsfeld **Vorlage** eine Vorlage für den Arbeitsauftrag aus, um automatisch Aufgaben und Teileanforderungen zu erstellen.
   Weitere Informationen zur Verwendung von Arbeitsauftragsvorlagen finden Sie unter Arbeitsauftragsvorlagen.
   In der Anwendung wird der Arbeitsauftrag erstellt und dem Fallformular und der zugehörigen Liste für den Fall 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.

Zugehörige Informationen

Arbeitsaufträge für Kundenservice-Fälle erstellen

Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben in CSM Mitarbeiterbereich

Hängen Sie ähnliche Arbeitsaufträge an einen aktiven Arbeitsauftrag an

Hängen Sie einen oder mehrere ähnliche Arbeitsaufträge an einen aktiven Arbeitsauftrag an, um die Untersuchung und Lösung von Arbeitsaufträgen zu unterstützen. Sie können beispielsweise nach einem Arbeitsauftrag zum Installationstyp suchen und ihn anhängen, wenn ein ähnlicher Arbeitsauftrag übermittelt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_qualifier und sn_customerservice_agent

Sie müssen eine Lösungsdefinition für einen ähnlichen Arbeitsauftrag erstellen, damit das System nach ähnlichen Arbeitsaufträgen suchen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragseinblicke mit Unterstützung von Predictive Intelligence.

Das Plugin Predictive Intelligence für Außendienst-Management muss aktiviert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ), und wählen Sie einen Fall aus, für den Sie die Arbeitsaufträge öffnen möchten.
3. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag, für den Sie ähnliche Arbeitsaufträge suchen und anfügen möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol Suchressource auswählen (auswählen“), und wählen Sie **Ähnliche Arbeitsaufträge**aus.
   Die Option Ähnliche Arbeitsaufträge zeigt die relevantesten und ähnlichsten Arbeitsaufträge basierend auf der Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags an.
   Die ähnlichen Arbeitsaufträge werden im Abschnitt Zugehörige Suchergebnisse aufgelistet.
5. Überprüfen Sie die Liste der vorgeschlagenen ähnlichen Arbeitsaufträge.
6. Klicken Sie auf das Symbol „ „Weitere Aktionen“) neben dem Arbeitsauftrag und wählen Sie **Anfügen** aus, um ihn mit einem aktiven Arbeitsauftrag zu verknüpfen.

Ergebnisse

Der Arbeitsauftrag wurde erfolgreich verknüpft.

Wenden Sie eine Arbeitsauftragsvorlage an

Mit Arbeitsauftragsvorlagen können Benutzer mit den richtigen Rollen automatisch Arbeitsaufträge, Aufgaben und Teileanforderungen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin oder model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Neu erstellen**.
2. Wählen Sie im Feld **Vorlage** die gewünschte Arbeitsauftragsvorlage aus, und speichern Sie das Formular.

   Die Vorlageninformationen werden für Folgendes 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.

- Zum Kopieren von Kurzbeschreibung, Priorität und Abrechnungsstatus für den Arbeitsauftrag. Das System kopiert auch die Qualifizierungsgruppe in das Arbeitsauftragsformular, wenn dieses Feld vorhanden ist. Qualifizierungsgruppen sind nicht erforderlich, wenn die automatische Qualifizierung konfiguriert ist. Aus einem Incident, einem Problem oder einer Change-Anforderung erstellte Arbeitsaufträge zeigen die Kurzbeschreibung aus der Quellaufgabe an, auch wenn eine Vorlage ausgewählt ist. Aufgaben für Arbeitsaufträge, die aus Vorlagen erstellt werden, zeigen immer die Kurzbeschreibung aus der Aufgabenvorlage an.
- Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe der Informationen aus den Arbeitsaufgabenvorlagen.

  Hinweis:
  Felder wie „ **Gebiet** “ und „Einsatzgruppe“ werden basierend auf dem ausgewählten **Standort** unabhängig von der Arbeitsauftragsvorlage oder dem Status automatisch ausgefüllt, nur wenn das **Gebietsmodell**`Field_Service_Territories` aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst ..

- Erstellen Sie die Teileanforderungen. Wenn ein angegebenes Teil nicht auf Lager ist, zeigt das System eine Nachricht an, in der das Teil angegeben ist.

Arbeitsauftragsaufgaben verwalten

Mit Arbeitsauftragsaufgaben können Sie separate Aktivitäten definieren, die zum Abschließen eines Arbeitsauftrags ausgeführt werden müssen.

Ein Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben verwalten enthält eine oder mehrere Arbeitsauftragsaufgaben. Mit diesen Aufgaben können Qualifizierer separate Aktivitäten definieren, die zum Abschließen eines Arbeitsauftrags ausgeführt werden müssen.

Wenn ein Benutzer mit der Rolle wm_qualifier oder einer Qualifizierer-Kombinationsrolle einen Arbeitsauftrag von **Entwurf** zu **Warte auf Qualifizierung** verschiebt, wird automatisch eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellt und mit Informationen aus dem Arbeitsauftrag gefüllt. Dieser Benutzer kann jederzeit vorhandene Aufgaben bearbeiten oder neue Aufgaben erstellen.

Ein Schlüsselfunktion in Außendienst-Management ist die Möglichkeit, mehrere Arbeitsauftragsaufgaben unter einem einzigen Arbeitsauftrag zu erstellen. Durch die Unterteilung eines Arbeitsauftrags in separate Aufgaben können Qualifizierer bei Bedarf:

- Verschiedenen Mitarbeitern unterschiedliche Aspekte eines einzelnen Arbeitsauftrags zuweisen
- Arbeit Mitarbeitern mit unterschiedlichen Fähigkeiten zuweisen
- Arbeit Mitarbeitern an verschiedenen Standorten zuweisen
- Teile der Arbeit zu unterschiedlichen Zeiten planen
- Aufgaben so planen, dass sie nacheinander ausgeführt werden
- Aufgaben so planen, dass sie gleichzeitig von verschiedenen Mitarbeitern ausgeführt werden
- Gegebenenfalls zusätzliche Aufgaben planen, um den Arbeitsauftrag abzuschließen
- Die Ankunft und Nutzung der Teile koordinieren, die zum Abschließen eines Arbeitsauftrags 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.

Arbeitsauftragsaufgabe erstellen

Erstellen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus einem Arbeitsauftrag.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Benutzer können Zeitplanzeiten wie Aufgabenfenster und geplante Dauern bearbeiten. Die Zeit im Feld **Geschätztes Ende** wird aus der erwarteten Startzeit und der Arbeitsdauer berechnet und ist schreibgeschützt.

Aufgabenrollen planen

Rolle	Fähigkeiten bearbeiten
wm_qualifier	Aufgaben im Status **Entwurf**.
wm_dispatcher	Aufgaben im Status **Zuteilung ausstehend**.
wm_admin	Aufgaben im Status **Entwurf** oder **Zuteilung ausstehend**.
wm_task_initiator	Aufgaben im Status **Entwurf**.

Hinweis:
Sie müssen die Option `wm_task_initiator` und die Rolle `Apply Work Order template in draft status` aktivieren, um Aufgaben für den Arbeitsauftrag basierend auf der angewendeten Vorlage zu erstellen, ohne den Arbeitsauftrag zu qualifizieren, wenn er sich im Entwurfsstatus befindet. Weitere Informationen zu diesen Konfigurationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen und Mit Field Service Management installierte Rollen.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Arbeitsauftragsaufgaben.
3. Klicken Sie auf **Neu**.

Hinweis:
Wenn die Konfigurationsoption **Genehmigung für neue Anforderung erforderlich** aktiviert ist, muss der Arbeitsauftrag genehmigt werden, bevor Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellen können.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch erzeugte Identifikationsnummer für die Aufgabe.
Übergeordnet	Arbeitsauftrag, dem diese Aufgabe zugewiesen ist.
Geklont von	Datensatznummer der Arbeitsauftragsaufgabe, aus der diese Aufgabe geklont wurde, falls vorhanden.
Priorität	Priorität dieser Aufgabe.
Asset	Teile, die zum Ausführen der Aufgabe erforderlich sind.
Installationsbasiselement	Das Installationsbasiselement, mit dem der Benutzer ein Problem hat.

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

Feld	Beschreibung
Standort	Geographischer Bereich, in dem die Arbeit ausgeführt werden muss. Der Standort ist entscheidend für die Ermittlung des Außendienstmitarbeiters, der dieser Aufgabe zugewiesen ist. Wenn Sie den automatisch ausgefüllten Standort nicht verwenden möchten, können Sie einen Ad-hoc-Standort hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Festlegen von Ad-hoc-Standorten in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben.
Vorlage	Vorlage zum Erstellen dieser Arbeitsauftragsaufgabe. Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Vorlage aus.
Kompetenzen	Fähigkeiten, die zur Ausführung dieser Aufgabe erforderlich sind. Dieses Feld wird automatisch basierend auf den Werten im Feld **Betroffenes CI** im übergeordneten Arbeitsauftrag festgelegt. Wenn Sie das betroffene CI im Arbeitsauftrag ändern, werden alle für das neue CI erforderlichen Kompetenzen hier hinzugefügt. Wenn Sie obligatorische Fähigkeiten für Außendienstmitarbeiter angeben möchten, die die Aufgaben ausführen, müssen Sie das Formular bestätigen, um die Aufgabe-Fähigkeit-Tabelle anzuzeigen.
Im Rahmen der Gewährleistung	Indikator einer vorhandenen Garantie für ein oder mehrere Konfigurationselemente, die der Aufgabe zugeordnet sind.
Status	Aktueller Status der Aufgabe. Das Feld wird automatisch festgelegt, wenn Benutzer die Arbeit für jeden nachfolgenden Status abschließen.
Teilstatus	Stellt eine detailliertere **Statusaktualisierung** im breiteren Feld Status bereit. ○ Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Arbeitsstandort erreicht, aktualisiert das System den **Substatus automatisch auf Ankunft**vor Ort. ○ Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter seine Journey initiiert, wird der Substatus auf **Unterwegs**festgelegt. Diese Updates können durch Geofence-Technologie oder andere standortbasierte Nachverfolgungsmethoden ausgelöst werden.
Gebiet	Wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ aktiv ist und das Gebietsmodell aktiviert ist, füllt das System basierend auf dem Standort der Aufgabe automatisch das am besten geeignete Gebiet aus. Wenn es mehrere berechtigte Gebiete gibt, füllt das System das am niedrigsten eingestufte Gebiet aus und berücksichtigt dabei Kapazität und Reservierungen, wenn das entsprechende Plugin installiert ist.
Einsatzplanungsgruppe	○ Gruppe, die einen Außendienstmitarbeiter auswählen kann, um die Aufgabe zu erledigen. Standardmäßig können Sie nur Gruppen auswählen, die zum Standort der Aufgabe gehören. Wenn für den Standort keine Einsatzplanungsgruppen vorhanden sind, werden alle Einsatzplanungsgruppen zur Zuweisung der Aufgaben aufgelistet. ○ Die Einsatzplanungsgruppe mit der besten Übereinstimmung wird nur dann automatisch basierend auf dem in der Aufgabe genannten Gebiet ausgefüllt, wenn das Gebietsmodell

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

Feld	Beschreibung
	`Field_Service_Territories` aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst .. **Hinweis:** Wenn mehrere Einsatzplanungsgruppen basierend auf dem Gebiet ausgefüllt werden, müssen Sie die Einsatzplanungsgruppe manuell aus der Liste auswählen.
Zuweisungsgruppe	Gruppe mit dem einzelnen Service Desk-Mitarbeiter oder Lieferanten, der die Aufgabe abschließt. Standardmäßig werden in diesem Feld die empfohlenen Zuweisungsgruppen basierend auf Standort, Asset und Kompetenzen für die Aufgabe angezeigt. Wenn das Feld leer ist, sucht das System nach der Gruppe, die das Gebiet abdeckt, das den Standort der Aufgabe enthält. **Hinweis:** Wenn mehrere Zuweisungsgruppen für eine Arbeitsauftragsaufgabe vorhanden sind, werden die potenziellen Zuweisungsgruppen basierend auf dem Standort und den Zuweisungsgruppen berechnet und automatisch ausgefüllt, wenn es mehr als eine gibt, die für eine Arbeitsauftragsaufgabe bearbeitet werden kann. Gilt nur, wenn die `Update the wm_work_order_task_potential_assignment_groups table with potential assignment groups for the work order task` Systemeigenschaft auf **Ja**festgelegt ist.
Zugewiesen an	Einzelner Service Desk-Mitarbeiter, Lieferant oder Crew, um die Aufgabe abzuschließen. Diese Person befindet sich in der Nähe des Aufgabenstandorts und ist Teil der Zuweisungsgruppe. Standardmäßig werden in diesem Feld nur die Personen aufgelistet, die über die erforderlichen Kompetenzen verfügen, sofern definiert. Wenn keine Person über alle erforderlichen Kompetenzen verfügt, werden in dem Feld alle Mitglieder aus der Zuweisungsgruppe aufgelistet. Wenn die Zuweisungsgruppe vom Typ **Lieferant**ist, wird dieses Feld automatisch auf den Lieferantenmanager der Lieferantengruppe festgelegt. Wenn kein Manager vorhanden ist, ist das Feld leer. Wenn die Option **Benötigt Crew** ausgewählt ist, ändert sich dieser Feldname in Zugewiesene Crew.
Arbeitstyp	Typ der Arbeit, die zum Abschließen der Aufgabe ausgeführt werden soll. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Break Fix** ○ **Installieren** ○ **Geplante Wartung**
Benötigt Crew	Option, um anzugeben, dass eine Crew erforderlich ist, um die Aufgabe abzuschließen. Wenn Sie diese Option auswählen, wird auch der Name des Felds Zugewiesen an in Zugewiesene Crew geändert. Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin Außendienst Crew Operations aktiviert ist.

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

Feld	Beschreibung
Ressourcenanforderungen	Option zum Hinzufügen von Ressourcen mit bestimmten Kompetenzen zur Bearbeitung der Aufgaben. Diese Option wird nur angezeigt, wenn die Option **Benötigt Crew** ausgewählt ist.
Überschreiben von Zuweisungen zulassen	Option zum Anzeigen aller Gruppen im Feld **Zuweisungsgruppe**, die zum ausgewählten Gebiet und zur Einsatzgruppe gehören, unabhängig von Standort, Assets und Kompetenzen für die Aufgabe.
Zeitplansperre	Sperrt die Aufgabe für die Planung durch einen Planungsmechanismus. Gesperrte Aufgaben werden von automatisierten Planungsmechanismen wie dynamische Planung und intelligente Aufgabenempfehlungen ausgeschlossen. Einsatzplaner können die Aufgabe jedoch manuell dem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen. **Hinweis:** Arbeitsauftragsaufgaben, die in der Eigenschaft„sn_fsm.set_schedule_lock_by_state“ als Status „ **Mehrtägig**“, „ **Benötigt Crew** “ oder „ **Zugewiesen/Akzeptiert** “ markiert sind, werden automatisch für alle Planungsmechanismen gesperrt.
Potenzielle Gebiete für die Zeitplanoptimierung	Wenn ausgewählt, wird die Aufgabe für Zeitplanoptimierungberücksichtigt. Die Engine Zeitplanoptimierung bestimmt das beste Gebiet für die Aufgabe und weist es zu. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn das Plugin Zeitplanoptimierung aktiviert ist.
Zeitplanungsmethode	Gibt die Planungsmethode an, die für die Planung der Aufgabe verwendet wird, z. B. Dynamische Planung, Manuelle Zuweisung oder Intelligente Aufgabenempfehlung.
Zugewiesener Lieferant	Einzelner Lieferant, der die Aufgabe abschließen soll, ausgewählt aus der **Zuweisungsgruppe**. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Lieferant** im Feld **Zuweisungsgruppe** ausgewählt wird.
Lieferantenreferenz	Referenznummer für die Nachverfolgung der Arbeitsaktivitäten des ausgewählten Lieferanten. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Lieferant** im Feld **Zuweisungsgruppe** ausgewählt wird.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung der Aufgabe.
Beschreibung	Genaue technische Beschreibung der auszuführenden Arbeit. Geben Sie so viele Details zum Problem wie möglich an, um eine zusätzliche Kommunikation mit dem Kunden in späteren Phasen des Lebenszyklus des Arbeitsauftrags zu vermeiden.
Arbeitsnotizen	Informationen über die Aufgabe für jeden einzelnen Status. Arbeitsnotizen sind für Kunden nicht sichtbar.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Alle zusätzlichen Informationen über die Aufgabe im Verlauf. Zusätzliche Anmerkungen sind für Kunden sichtbar. Aktualisieren Sie daher die Details der Aufgabe so oft wie nötig, um dem Übermittler der Aufgabe zu entsprechen.
Check-in-Status	Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter an seinem festgelegten Arbeitsstandort auf die Schaltfläche Einchecken klickt, füllt das System den **Check-in-** Status

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

Feld	Beschreibung
	automatisch als **Geofence-Validierung erfolgreich aus**. Dieser Status bestätigt, dass der Service Desk-Mitarbeiter den angegebenen Geofence-Bereich, der seinem Arbeitsstandort zugeordnet ist, erfolgreich betreten hat. Wenn Service Desk-Mitarbeiter jedoch die Check-in-Option umgehen, wird in dieses Feld ein entsprechender Status eingetragen. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie dem Formular etwas hinzufügen.
Geplant	
Startfenster	Beginn des Zeitfensters, das für diese Aufgabe eingerichtet wird.
Endfenster	Ende des für diese Aufgabe eingerichteten Zeitfensters. Die verstrichene Zeit des Fensters darf den Wert im Feld **Geschätzte Arbeitszeit** nicht überschreiten.
Geplanter Reisebeginn	Datum und Uhrzeit, zu der der Außendienstmitarbeiter sich vermutlich an den Standort begibt. Die Reisestartzeit wird automatisch auf eine Stunde nach der aktuellen Uhrzeit festgelegt. Wenn sich die Aufgabe im Status „Zuteilung ausstehend“ befindet, können Sie dieses Feld bearbeiten.
Geplanter Start	Datum und Uhrzeit des voraussichtlichen Beginns der Arbeit an der Aufgabe. Dieses Feld wird ab dem Status „Zugewiesen“ zum Pflichtfeld. Wenn Sie die automatische Zuweisung aktiviert haben, füllt die Anwendung das Feld Geplanter **Start** automatisch mit dem aktuellen Datum aus. Andernfalls müssen Sie das Datum manuell eingeben.
Geschätztes Ende	Datum, an dem die Arbeit an der Aufgabe enden wird. Das Datum wird automatisch basierend auf den Werten in den Feldern **Geplanter Start** und **Geschätzte Arbeitszeit** berechnet.
Ist festes Fenster	Option, um anzugeben, dass das Servicefenster korrigiert wird. Ein festes Servicefenster kann nicht gekürzt, erweitert oder neu geplant werden, um andere Aufgaben im täglichen Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters zu berücksichtigen. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, gilt das Servicefenster als flexibel und kann neu geplant werden. **Hinweis:** Ein flexibles Aufgabenfenster kann durch das Optimieren von Aufgabenrouten und automatischer Zuweisung neu geplant werden, ein festes Fenster jedoch nicht. Wenn eine Aufgabe in einem festen Fenster nicht in den Zeitplan des Außendienstmitarbeiters passt, wird die Aufgabe weder in die Routenplanung aufgenommen noch zugeteilt.
Über Zeitplaneinträge hinweg zuweisen	Option zum Planen von Arbeitsauftragsaufgaben, die sich über mehrere Zeitplaneinträge oder Tage erstrecken. Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin Außendienst Multi-Day Task Scheduling aktiviert ist.
Zugriffsstunden	Option zum Planen von Arbeitsauftragsaufgaben während der explizit definierten Zugriffszeiten.

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

Feld	Beschreibung
	Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin Außendienst-Management Access Hours Management aktiviert ist.
Annahmedauer	Dauer der Aufgabenabnahme in Tagen und Uhrzeit.
Fälligkeitsdatum für die Annahme	Fälligkeitsdatum für die Annahme. Dieses Feld wird basierend auf der zugewiesenen Zeit der Aufgabe und der **Abnahmedauer**berechnet.
Geschätzte Reisedauer	Geschätzte Reisezeit zum Arbeitsort. Die Dauer wird aktualisiert, wenn Sie die Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen, die Reihenfolge ändern, in der die Aufgabe ausgeführt wird, oder das Startdatum und die Startzeit der Aufgabe ändern. Dieses Feld wird automatisch auf eine Stunde festgelegt. Sie wird basierend auf dem Standort und Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters berechnet. Der Service Desk-Mitarbeiter kann sie auch manuell aktualisieren. Wenn sich die Aufgabe im Status „Zuteilung ausstehend“ befindet, können Sie dieses Feld bearbeiten.
Geschätzte Dauer des Puffers vor Ort	Einsatzplaner können die Dauer projizieren, die Mitarbeiter benötigen, um den angegebenen Arbeitsstandort zu erreichen. Gibt die ungefähre Zeit an, die Service Desk-Mitarbeiter benötigen, um von ihrem aktuellen Standort am Arbeitsort anzukommen.
Ankunft vor Ort – Geofence-Radius	Der Radius eines virtuellen Zauns oder einer Begrenzung um den Standort des Arbeitsstandorts. Gibt die Entfernung von der Mitte des Arbeitsstandorts zur Außengrenze eines virtuellen Geofence an. Die Geofence fungiert als Grenze, innerhalb derer davon ausgegangen wird, dass Service Desk-Mitarbeiter am Arbeitsort angekommen sind. Sobald Service Desk-Mitarbeiter diesen Radius betreten, zeigt dies ihre physische Anwesenheit am angegebenen Standort an.
Ankunft vor Ort – Geofence-Entfernungseinheit	Die Einheit, die zum Messen der Entfernung zwischen dem aktuellen Standort eines Service Desk-Mitarbeiters und dem Standort des Arbeitsstandorts innerhalb eines Geofence verwendet wird. Gibt die Maßeinheit an, die zur Quantifizierung der Entfernung zwischen der aktuellen Position eines Service Desk-Mitarbeiters und dem Standort des Arbeitsstandorts innerhalb des Geofence verwendet wird. Einheiten werden in Kilometern und Meilen gemessen. **Hinweis:** Die Felder **Geofence-Radius der Ankunft vor Ort** und **Geofence-Entfernungseinheit** der Ankunft vor Ort in der Arbeitsauftragsaufgabe werden basierend auf der im Erweiterungspunkt OnsiteGeofenceConfig festgelegten Konfiguration automatisch mit Standardwerten ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte im Field Service Management.
Geschätzte Arbeitszeit	Geschätzte Dauer der Arbeitszeit. Die Dauer darf die Gesamtzeit des Fensters nicht überschreiten. Dieses Feld wird automatisch auf eine Stunde festgelegt. Wenn sich die Aufgabe im Status „Entwurf“ oder „Zuteilung ausstehend“ befindet, können Sie dieses Feld bearbeiten.
Istwert	
Tatsächlicher Reisebeginn	Datum und Uhrzeit der Reise des Service Desk-Mitarbeiters zum Standort.
Tatsächliche Reisedauer	Dauer der Fahrt zum Einsatzort.

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

Feld	Beschreibung
Tatsächliche Ankunft vor Ort	Der genaue Zeitpunkt, zu dem ein Service Desk-Mitarbeiter physisch am festgelegten Arbeitsstandort ankommt.
Tatsächliche Dauer des Puffers bei Ankunft vor Ort	Füllt automatisch die Zeit aus, die ein Mitarbeiter vor Beginn der eigentlichen Arbeit am Arbeitsort verbringt. Stellt die Zeit dar, die Service Desk-Mitarbeiter nach ihrer Ankunft am Arbeitsort verbleiben, bevor sie mit der Ausführung der ihnen zugewiesenen Aufgaben beginnen.
Tatsächlicher Arbeitsbeginn	Uhrzeit, zu der die Arbeit begonnen hat. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Feld **Tatsächlicher Reisebeginn** manuell hinzugefügt wird oder wenn auf die Schaltfläche **Reise beginnen** geklickt wird.
Tatsächliches Arbeitsende	Uhrzeit, zu der die Arbeit an der Aufgabe abgeschlossen wurde.
Tatsächliche Transportdauer	Dauer der Fahrt zum Einsatzort.
Tatsächliche Dauer	Gesamtzeit, die für die Fertigstellung der Aufgabe aufgewendet wurde. Dieser Wert wird automatisch basierend auf den Zeiten in den Feldern **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** und **Tatsächliches Arbeitsende** berechnet.
Tatsächliche Arbeitsdauer	Gesamtzeit, die für die Aufgabe aufgewendet wurde, nachdem Sie die Arbeit begonnen haben und bevor Sie die Arbeit an der Aufgabe schließen. Dieser Betrag enthält nicht die Zeit, die für die Arbeit angehalten wurde.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Arbeitsauftragsaufgabe wird erstellt.

Ergebnisse
Wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wird, erhalten Kunden SMS- und E-Mail-Benachrichtigungen. Wenn sich die Aufgabe in einem Gebiet befindet und **sn_fsm.use_query_rules** aktiviert ist, können nur verknüpfte Service Desk-Mitarbeiter, Einsatzplaner und Qualifizierer sie sehen. Der Zugriff basiert auf der Berechtigung, die von Administratoren über **die Systemeigenschaft sn_fsm.use_query_rules** gesteuert wird.

Arbeitsauftragsaufgabe klonen

Klonen Sie vorhandene Aufgaben, um schnell neue Aufgaben zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_qualifier oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

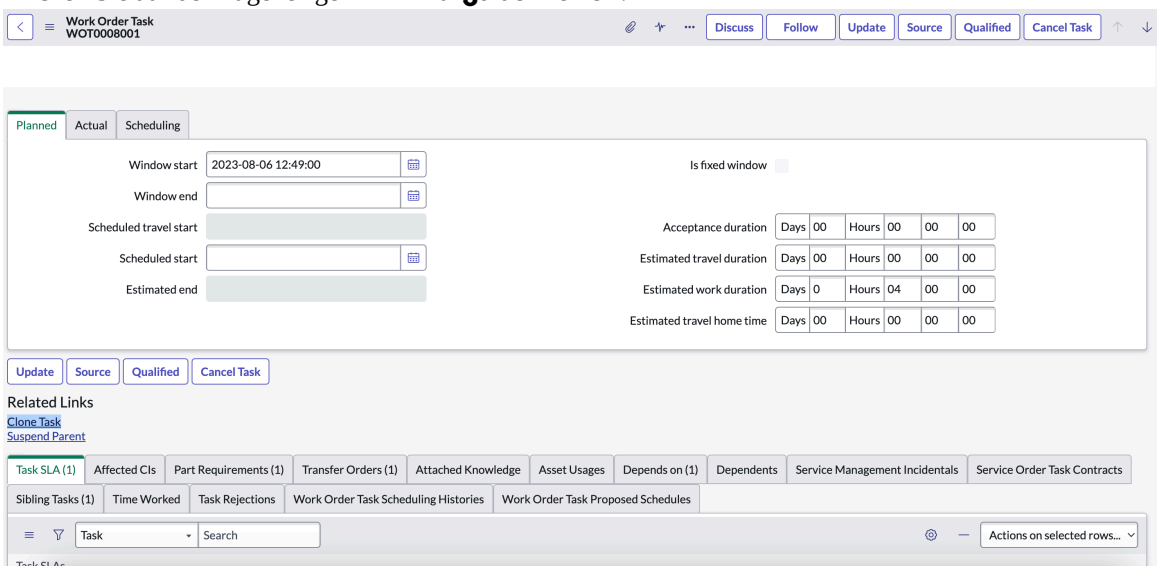
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beim Klonen werden die folgenden Informationen von der Quellaufgabe kopiert:

- Übergeordnete Arbeitsauftragsreferenz
- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Einsatzplanungsgruppe
- Zuweisungsgruppe
- Standort
- Geplante Informationen (geplant und geschätzt, keine Istwerte)
- Erforderliche Fähigkeiten

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

Prozedur

1. Öffnen Sie die Aufgabe aus der zugehörigen Liste in einem Arbeitsauftrag.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Aufgabe klonen**.



Dadurch wird eine neue Aufgabe im Status **Entwurf** erstellt.

Das Feld **Arbeitsnotizen** enthält die Nummer der ursprünglichen Aufgabe und einen Text, der angibt, dass die Aufgabe geklont wurde.

Arbeitsauftragsaufgabe löschen

Arbeitsauftragsaufgaben können von Benutzern mit der Rolle wm_admin gelöscht werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aufgaben, die eine Teileanforderung mit einem Transferauftrag aufweisen, können nicht gelöscht werden. Um in diesem Fall eine Aufgabe zu löschen, müssen Sie zuerst den Transferauftrag löschen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Arbeitsauftrag.
2. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste **Arbeitsauftragsaufgaben** das Kontrollkästchen neben der **Nummer** der entsprechenden Aufgabe.
3. Wählen Sie **Löschen** in der Auswahlliste **Aktionen** aus.

Abhängigkeiten zwischen Arbeitsauftragsaufgaben erstellen

Wenn ein Arbeitsauftrag mehrere Aufgaben enthält, können Sie Abhängigkeiten zwischen den Aufgaben erstellen. Auf diese Weise beeinflussen Sie die Reihenfolge, in der die Aufgaben ausgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Abhängigkeiten legen die Reihenfolge fest, in der ein einzelner oder mehrere Außendienstmitarbeiter die Aufgaben ausführen. Beispielsweise kann bei einem Arbeitsauftrag für einen neuen Server ein Außendienstmitarbeiter den Server installieren, wobei es sich um die vorgelagerte Aufgabe handelt, und ein anderer Außendienstmitarbeiter kann in der nachgelagerten Aufgabe den Server konfigurieren, nachdem die Installation abgeschlossen ist.

Sie können für eine einzelne Aufgabe mehrere Abhängigkeiten angeben, sowohl vorgelagert als auch nachgelagert. Wenn das System entscheidet, ob eine Aufgabe automatisch zugewiesen werden kann, berücksichtigt es alle vorgelagerten Abhängigkeiten. Dadurch werden zirkuläre Beziehungen verhindert, bei denen zwei Aufgaben voneinander abhängig sind.

- Das Festlegen einer Arbeitsauftragsaufgabe als vorgelagerte Aufgabe bedeutet, dass diese Aufgabe abgeschlossen werden muss, bevor alle nachgelagerten Aufgaben gestartet werden können.
- Das Festlegen einer Arbeitsauftragsaufgabe als nachgelagerte Aufgabe bedeutet, dass diese Aufgabe erst gestartet werden kann, nachdem alle vorgelagerten Aufgaben abgeschlossen wurden.

Hinweis:
Abhängigkeiten können nur für Arbeitsauftragsaufgaben im Status **Entwurf** festgelegt werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Arbeitsauftrag.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe im Status **Entwurf**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abhängig von** auf **Neu**.
4. Wählen Sie entweder **Vorangegangene Aufgabe** oder **Nachfolgende Aufgabe** aus.
   Es werden nur Aufgaben für denselben Arbeitsauftrag aufgeführt.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example: Serverinstallation und -konfiguration

Angenommen, Sie haben einen Arbeitsauftrag für die Einrichtung eines neuen Servers. Es sind zwei Arbeitsauftragsaufgaben beteiligt: „Server installieren“ und „Server konfigurieren“.

- Server installieren (vorgelagerte Aufgabe): Diese Aufgabe umfasst die physische Installation der Serverhardware.
- Server konfigurieren (nachgelagerte Aufgabe): Diese Aufgabe umfasst die Konfiguration der Serversoftware nach Abschluss der Installation.

So richten Sie Abhängigkeiten ein:

1. Öffnen Sie den Arbeitsauftrag.
2. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste der Arbeitsauftragsaufgaben.
3. Wählen Sie die Aufgabe „Server konfigurieren“ aus.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Abhängig von“ auf „Neu“.

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

5. Wählen Sie „Vorgelagerte Aufgabe“ aus, und wählen Sie „Server installieren“ als vorgelagerte Aufgabe aus.
6. Klicken Sie auf „Absenden“.

Mit dieser Abhängigkeit von Arbeitsauftragsaufgaben muss die Aufgabe „Server installieren“ abgeschlossen sein, bevor die Aufgabe „Server konfigurieren“ beginnen kann.

Abhängigkeit von Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe einer Arbeitsauftragsvorlage erstellen

Abhängigkeiten von Arbeitsauftragsaufgaben nicht nur aus zugeordneten Arbeitsaufträgen übernommen werden, sondern Sie können auch Arbeitsauftragsvorlagen erstellen, die Aufgabenabhängigkeiten enthalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_qualifier oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wie bei Arbeitsauftragsaufgaben, die aus Arbeitsaufträgen generiert wurden, beeinflussen auch die aus der Vorlage übernommenen Abhängigkeiten die Reihenfolge, in der ein einzelner oder mehrere Außendienstmitarbeiter die Aufgaben ausführen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Vorlagen** > **Arbeitsauftragsvorlage**.
2. Erstellen Sie eine neue Arbeitsauftragsvorlage.
3. Erstellen Sie die Arbeitsauftragsaufgaben.
4. Öffnen Sie eine der Aufgaben.
   - Wenn andere Aufgaben von dieser Aufgabe abhängig sind; Das heißt, diese Aufgabe muss abgeschlossen werden, bevor andere Aufgaben abgeschlossen werden können. Klicken Sie auf **Abhängige** > **Neu** und wählen Sie die abhängigen Aufgaben aus.
   - Wenn diese Aufgabe von anderen Aufgaben abhängig ist; Das heißt, andere Aufgaben müssen abgeschlossen werden, bevor diese Aufgabe abgeschlossen werden kann. Klicken Sie auf **Abhängig von** > **Neu** und wählen Sie die Aufgaben aus, von denen diese Aufgabe abhängig ist.
5. Wiederholen Sie diesen Vorgang für die verbleibenden Aufgaben.
6. Nachdem Sie die Abhängigkeiten für alle Aufgaben definiert haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Nachdem die Abhängigkeiten der Arbeitsauftragsaufgabe definiert sind, können Sie die Vorlage auswählen, wenn Sie einen neuen Arbeitsauftrag erstellen. Die Aufgaben werden dann zusammen mit den definierten Abhängigkeiten im Arbeitsauftrag übernommen.

Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben in CSM Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben, um die für einen Arbeitsauftrag erstellten Arbeiten nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_qualifier und sn_customerservice_agent oder wm_qualifier und sn_customerservice.consumer_agent

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

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Listensymbol (
2. Navigieren zu **Arbeitsaufträge** > **Von mir erstellt**
3. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, für den Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellen möchten.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine Arbeitsauftragsaufgabe mithilfe einer Arbeitsauftragsvorlage zu erstellen, klicken Sie im Feld **Vorlage** auf das Suchsymbol, und wählen Sie die Vorlage für diesen Arbeitsauftrag aus.
   - Um eine Arbeitsauftragsaufgabe manuell zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Pflichtfelder aus.

   Feldbeschreibungen finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgaben erstellen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Qualifizieren Sie Arbeitsauftragsaufgaben in CSM Mitarbeiterbereich

Buchen Sie einen Arbeitsauftragstermin in CSM Mitarbeiterbereich

Qualifizieren Sie Arbeitsauftragsaufgaben in CSM Mitarbeiterbereich

Qualifizieren Sie Arbeitsauftragsaufgaben, die einem Arbeitsauftrag zugeordnet sind, um sie an Servicemitarbeiter zu senden, die an den Aufgaben arbeiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier und sn_customerservice_agent oder wm_qualifier und sn_customerservice.consumer_agent

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
2. Navigieren zu **Arbeitsaufträge** > **Auf Qualifizierung wartend**
3. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, der die Arbeitsauftragsaufgaben enthält, die Sie qualifizieren möchten.
4. So qualifizieren Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe:
   a. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus.
   b. Klicken Sie im Feld **Versandgruppe** auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Versandgruppe aus.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Die Arbeitsauftragsaufgabe wird in den Status **Ausstehende Lieferung** versetzt. Wenn alle Arbeitsauftragsaufgaben im Zusammenhang mit einem Arbeitsauftrag qualifiziert sind, wird der Arbeitsauftrag in den Status **Qualifiziert** versetzt. Weitere Informationen zum Qualifizieren von Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgaben qualifizieren

Arbeitsauftragsaufgaben ausführen

Nachdem der Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgaben zugeteilt hat, sendet das ServiceNow-System die Aufgaben automatisch an die Warteschlange des zugewiesenen Außendienstmitarbeiters.

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

Der Außendienstmitarbeiter hat die Möglichkeit, die Arbeitsauftragsaufgabe zu akzeptieren oder abzulehnen. Wenn der Außendienstmitarbeiter die Aufgabe akzeptiert, wird der Status der Aufgabe automatisch in **Akzeptiert** geändert. Wenn der Außendienstmitarbeiter, der die Zuweisung einer Arbeitsauftragsaufgabe akzeptiert, noch kein persönliches Lager hat, erstellt das System automatisch ein persönliches Lager mit dem Namen **Privates Lager – <Vor- und Nachname des Außendienstmitarbeiters>**. Wenn die Rolle wm_agent jemals von dem Benutzer entfernt wird, wird das persönliche Lager gelöscht.

Die Beispiele auf dieser Seite veranschaulichen die Verwendung von Aufgaben mit Arbeitsaufträgen. Aufgaben können jedoch mit jeder Service Management-Anwendung verwendet werden. Das ServiceNow-System ermittelt mit den folgenden Methoden zur Verwaltung von Arbeitsauftragsaufgaben einen Agent:

- Außendienstmitarbeiter-Aufgabenkarte: Die Außendienstmitarbeiter-Aufgabenkarte zeigt den Standort des Außendienstmitarbeiters und den Standort der Aufgaben dieses Außendienstmitarbeiters für den Tag in der gewohnten Google-Karte an. Die Außendienstmitarbeiter-Karte ist verfügbar, wenn das Plugin „Service Management Geolocation“ (com.snc.service_management.geolocation) aktiv ist. Diese Karte ermöglicht die allgemeine Planung von Aufgaben und stellt Schätzungen zum Standort eines Agent bereit. Genaue Agent-Standorte und einige automatische Funktionen sind verfügbar, wenn Ihre Organisation einen Google Maps API for Business -Schlüssel erwirbt und ihn in das System eingibt.
- Aufgabenwarteschlange: Wenn die Aufgabenkarte nicht verfügbar ist, kann ein Agent zugewiesene Aufgaben und deren Zeitplan direkt aus einer Warteschlange verwalten, auf die über den Anwendungsnavigator zugegriffen wird.

Arbeitsauftragsaufgaben annehmen oder ablehnen

Akzeptieren Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, wenn Sie bereit sind, an dieser Aufgabe zu arbeiten. Lehnen Sie die Aufgabe ab, und geben Sie einen Grund an, wenn Sie an dieser Aufgabe nicht arbeiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aufgabe muss den Status **Zugewiesen** haben, damit ein Außendienstmitarbeiter die Aufgabe annehmen oder ablehnen kann. Einsatzplaner können den Verlauf der Aufgabenablehnung in den Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Mir zugewiesen**.
   Sie können eine Liste von allen Ihnen zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Nehmen Sie die Aufgabe an, oder lehnen Sie sie ab.

Ergebnisse

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine nachgelagerte Aufgabe akzeptiert, die von einer anderen Aufgabe abhängig ist, kann die nachgelagerte Aufgabe gestartet werden, bevor die vorgelagerte Aufgabe abgeschlossen ist. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auf **Arbeit beginnen**klickt, wird eine Meldung mit der Meldung angezeigt, dass offene Aufgabenabhängigkeiten vorhanden sind, und gefragt, ob der Service Desk-Mitarbeiter mit der Arbeit beginnen möchte.

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

Aufgabe aus der Außendienstmitarbeiter-Karte ausführen

Als Außendienstmitarbeiter können Sie Aufgaben akzeptieren oder ablehnen, die Ihnen mithilfe von Funktionen in der Außendienstmitarbeiter-Aufgabenkarte zugewiesen sind, oder nicht zugewiesene Aufgaben in Ihrer Nähe übernehmen, wenn Ihr Zeitplan dies zulässt.

Vorbereitungen
Das Plugin „Service Management Geolocation“ (com.snc.service_management.geolocation) muss aktiviert sein, und der Google Maps Platform-Schlüssel muss in die entsprechende Google Maps-Eigenschaft eingegeben werden.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Aufgabenrouten in der Karte optimieren, indem Sie vom System die effizienteste Route bestimmen lassen. Bei der anfänglichen Routenführung wird die Reihenfolge angezeigt, die beim Zuweisen der Aufgaben durch den Einsatzplaner festgelegt wurde. Die Routenoptimierung verwendet Ihre Standortinformationen und erstellt einen idealen Plan basierend auf Variablen wie Standort, Aufgabendauer, Reisezeit und etwaigen Aufgabenfenstern. Die Außendienstmitarbeiter-Karte, die farbcodierte Symbole für die Aufgaben und ihren aktuellen Standort anzeigt, wird aktualisiert, wenn Sie die jeweilige Aufgabe abschließen.

Prozedur

Navigieren zu **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Meine Karte**.

Aufgaben, die einen der folgenden Status aufweisen, werden auf der Karte angezeigt:

- **Zugewiesen**
- **Akzeptiert**
- **Zuweisung ausstehend**
- **In Arbeit**

Außendienstmitarbeiter-Kartensymbole

Die Außendienstmitarbeiter-Karte zeigt Ihren Standort, die Ihnen für den aktuellen Tag zugewiesenen Aufgaben, akzeptierte Aufgaben und andere Aufgaben, die noch nicht zugewiesen wurden.

Aufgabensymbole sind farblich gekennzeichnet und zeigen automatische Sequenznummern an, die die Reihenfolge angeben, in der der Einsatzplaner die Aufgaben anfänglich geplant hat.

Aufgabensymbole

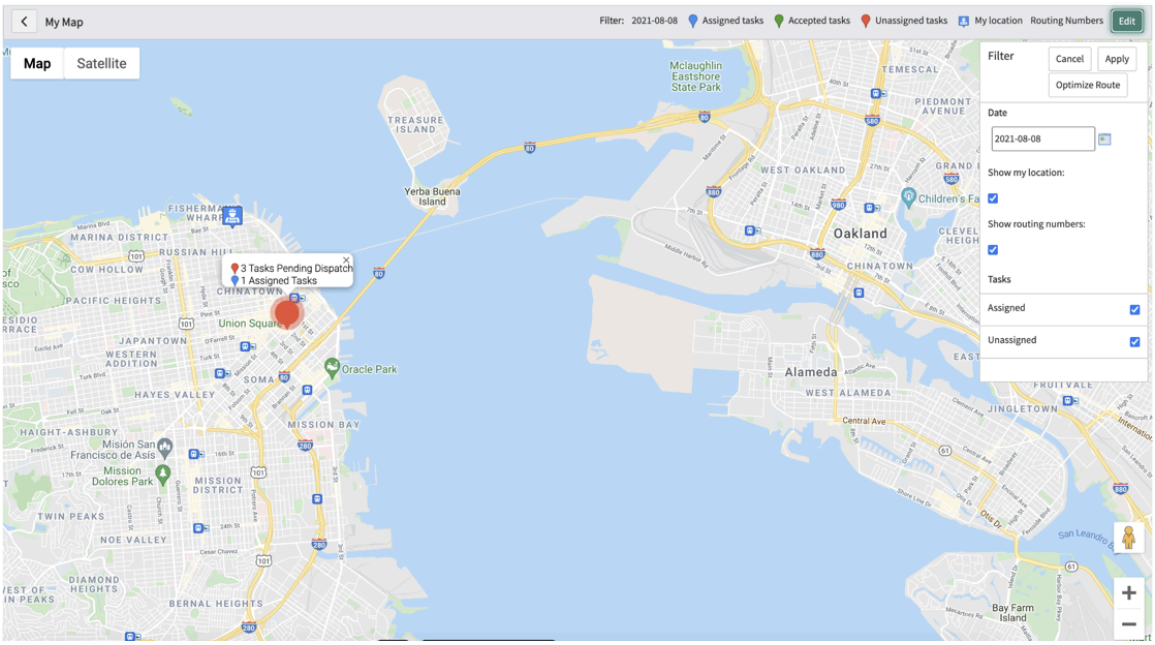
Symbol	Titel	Beschreibung
	Service Desk-Mitarbeiter	Ihr aktueller Standort auf der Karte.
	Zugewiesen	Zugewiesene Aufgaben, die noch nicht akzeptiert wurden.
	Akzeptiert	Aufgaben, die akzeptiert wurden, oder Aufgaben, die gerade ausgeführt werden.

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

Aufgabensymbole (Fortsetzung)

Symbol	Titel	Beschreibung
	Nicht zugewiesen	Nicht zugewiesene Aufgaben, die auf die Zuteilung warten. Diese Aufgaben stehen Außendienstmitarbeitern zur Verfügung, um Lücken in ihrem Zeitplan zu schließen.
	Mehrere Aufgaben	Mehrere Aufgaben nach Nähe gruppiert. Das ServiceNow-System fasst Aufgaben nach der Nähe in einem Cluster zusammen, während Sie die Höhe der Kartenansicht erhöhen. Zähler im Cluster-Symbol geben die Anzahl der Aufgaben an, die bei der Änderung der Perspektive zusammengefasst wurden.

Außendienstmitarbeiter-Karte



Außendienstmitarbeiter-Standort

Die Anwendung Field Service Management berechnet Ihren Standort aus einer Reihe von geografischen Koordinaten.

Diese Koordinaten werden in einem vordefinierten Intervall basierend auf den von Ihrem Mobilgerät zurückgegebenen geografischen Standortdaten aktualisiert. Ihre Position zu Beginn des Tags kann anhand der Koordinaten des Mobilgeräts oder des Standorts des Heimstandorts berechnet werden, je nachdem, welcher Wert aktueller ist. Wenn Sie den Tag damit beginnen, eine Aufgabe abzuschließen, die vom Vortag übertragen wurde, verwendet das System den Standort dieser Aufgabe als Ihre Startposition. Das System verwendet Ihren genauen Standort während des Tags, um genaue Reisezeiten zu berechnen, eine automatische Routenplanung für Ihre Aufgaben durchzuführen und feste Zeitfenster zu planen.

Hinweis:
Die entweder von der Desktopanwendung oder der App aus ausgeführten Aktionen wie „Reise beginnen“, „Arbeit beginnen“, „Arbeit unterbrechen“, „Arbeit wieder aufnehmen“, „Geschlossen – vollständig“ und „Geschlossen – unvollständig“ erzeugen einen Eintrag in der Verlaufstabelle der Positionsbestimmung mit den folgenden zusätzlichen Details:

- Aktionsbeschreibung
- Arbeitsauftragsaufgabennummer
- Standort-Zeitstempel

Automatische Übersetzung

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

Die Symbole in der Aufgabenkarte markieren den Standort der Ihnen zugewiesenen Aufgaben und alle nicht zugewiesenen Aufgaben in Ihrem Bereich.

Sie können Ihre Aufgaben und die Routenführung über die Karte verwalten, die Ansicht filtern und nicht zugewiesene Aufgaben akzeptieren. Weitere Informationen zum Verwalten von Routen finden Sie unter Routenoptimierung.

Informationen zur Arbeitsauftragsaufgabe anzeigen

Klicken Sie auf das Aufgabensymbol auf der Außendienstmitarbeiter-Karte, um Aufgabendetails anzuzeigen.

In einem Übersichts-Popup-Fenster werden die Aufgabennummer und Beschreibung, der Name des Außendienstmitarbeiters (sofern der Aufgabe einer zugewiesen ist) und andere wichtige Informationen angezeigt.

Klicken Sie auf ein Cluster-Symbol, um eine Zusammenfassung anzuzeigen, die die Anzahl der Aufgaben an diesem Standort nach **Status** auflistet. Klicken Sie auf einen beliebigen Eintrag, um detaillierte Zusammenfassungen für alle Aufgaben in einem Bereich neben der Karte anzuzeigen. Sie können über diese Liste auf einzelne Aufgabendatensätze zugreifen.

Die folgenden Informationen sind in einem Übersichts-Popup-Fenster für eine einzelne Aufgabe und im Übersichtsbereich für ein Aufgaben-Cluster enthalten:

- SLA: Die verbleibende Zeit in einem SLA, wenn eine von dieser Aufgabe betroffen ist.
- Priorität: Die Aufgabenpriorität anhand einer Nummer, wobei **1** die höchste Priorität und **5** die niedrigste ist.
- Erforderliche Fähigkeiten: Die für die Durchführung der Arbeit erforderlichen Außendienstmitarbeiter-Fähigkeiten.
- Benötigte Teile: Die zum Ausführen der Arbeit erforderlichen Teile.

Klicken Sie auf den Link der Aufgabennummer im Übersichts-Popup oder im Zusammenfassungsbereich, um die Aufgabe in einem Datensatz-Popup anzuzeigen. Verwenden Sie die Steuerungen unter **Zugehörige Links**, um eine Aufgabe zu akzeptieren oder abzulehnen und Ihren Arbeitsstatus zu aktualisieren, indem Sie eine Aufgabe starten oder abschließen.

Anzeige von Aufgabeninformationen auf der Einsatzplanungskarte anpassen

Konfigurieren Sie die Außendienstmitarbeiter-Karte so, dass zugewiesene und nicht zugewiesene Aufgaben für einen Außendienstmitarbeiter am angegebenen Datum angezeigt werden. Zeigen Sie den Außendienstmitarbeiter-Standort und die Routenführungsnummern für Aufgaben an, die an diesem Tag zugeteilt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Meine Karte**
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
3. Ändern Sie die Filtereinstellungen nach Bedarf.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

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

- Um die Änderungen auf die Konfiguration anzuwenden, klicken Sie auf **Anwenden**.
- Um die an der Konfiguration vorgenommenen Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf **Abbrechen**.
- Klicken Sie auf **Route optimieren**, um die Aufgabenroute des Außendienstmitarbeiters zu optimieren.

Arbeit beginnen

Was zu tun ist, wenn Sie bereit sind, mit der Reise zur ersten Aufgabe zu beginnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Außendienstmitarbeiter können Sie die zwei Unterstatus „Unterwegs“ und „Ankunft vor Ort“ verwenden, um eine genauere Darstellung der Aufgabenaktivitäten für Arbeitsaufträge zu erhalten, um Ihre Reisezeit und Aktivitäten vor Ort zu dokumentieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Aufgabendatensatz in der Zuordnung.
2. Klicken Sie zu Beginn Ihrer Reise auf **Reise** beginnen, um an der Aufgabe zu arbeiten.

   Wenn das Feld **Geplanter Transportbeginn** ausgefüllt ist, ist dies obligatorisch,

   - Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auf **Reise beginnen**klickt, erhält der Kunde eine Benachrichtigungs-E-Mail und eine SMS, dass ein Service Desk-Mitarbeiter kommt.
   - Ein Unterstatus **Unterwegs** wird automatisch festgelegt, um festzustellen, dass Sie die Reise für die Arbeitsauftragsaufgabe begonnen haben.
   - Die Option **Check-in** wird angezeigt, wenn die Eigenschaft `Check-in bei Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren` aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen und Ankunft vor Ort und Check-in.
3. Öffnen Sie den Aufgabendatensatz, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um Ihre Ankunft zu markieren oder sich am Arbeitsstandort einzuchecken.
   - Um vor Beginn der Arbeit aufgabenbezogene Aktivitäten auszuführen, klicken Sie auf **Einchecken**

     Hinweis:
     In dieser Phase wird eine Benachrichtigung an den Kunden gesendet, die ihn darüber informiert, dass der Service Desk-Mitarbeiter vor Ort eingetroffen ist und bereit ist, mit der Arbeit zu beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenbenachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben. Der Substatus Vor Ort – **Ankunft** wird automatisch festgelegt und zeigt an, dass Sie Ihr Reiseziel für die Arbeitsauftragsaufgabe erreicht haben.

   - Klicken Sie auf **Arbeit**beginnen, um direkt mit der Arbeit zu beginnen und automatisch einzuchecken.
   - Das Feld **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** wird automatisch mit der aktuellen Systemzeit aktualisiert, die den Beginn der Aufgabe markiert.
   - Der Status der **Arbeitsauftragsaufgabe ändert sich in „In** Bearbeitung“, um anzugeben, dass die Aufgabe aktiv bearbeitet wird.

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

- Das Feld **Tatsächliche Reisedauer** wird automatisch vom System berechnet. Er misst die Zeitdifferenz zwischen den Zeitstempeln für den **tatsächlichen Reisebeginn** und die **tatsächliche Ankunft vor Ort**, sofern dies nicht manuell festgelegt wird.
- Wenn die Systemeigenschaften `work.management.allow.auto.timecard` und `work.management.allow.travel.task.timecard` aktiviert sind, werden Zeitkarten automatisch erstellt. Diese Zeitkarten erfassen die Dauer Ihrer Arbeit an der Aufgabe, einschließlich der Reisezeit der Aufgabe.
- Die generierte Zeitkarte für die Reisedauer der Aufgabe wird in der zugehörigen Liste **Arbeitszeit** gespeichert. Dies bietet eine Aufzeichnung der Zeit, die für die Reise zum Aufgabenstandort aufgewendet wurde.

4. Wenn die Arbeit abgeschlossen ist, öffnen Sie den Aufgabendatensatz und fügen eine Arbeitsnotiz hinzu, die beschreibt, was Sie zum Abschließen der Aufgabe getan haben.
5. Klicken Sie auf **Geschlossen – vollständig** unter **Zugehörige Links**.
   Das System zeichnet die Karte neu und entfernt das Symbol für die abgeschlossene Aufgabe. Die nächste akzeptierte Aufgabe in der Route wird neu gekennzeichnet als Nummer **1**. Das Außendienstmitarbeiter-Symbol wird am Standort der letzten Standortaktualisierung angezeigt.

Ergebnisse
Die kumulative Zeit, die für die Aufgabe aufgewendet wurde, wird im Feld **Tatsächliche Arbeitsdauer** erfasst. Dieser Gesamtbetrag setzt sich aus der Zeit, als Sie mit der Arbeit an der Aufgabe begonnen haben, bis zu dem Zeitpunkt, als Sie die Arbeit an der Aufgabe abgeschlossen haben, abzüglich der Zeit, in der die Arbeit angehalten wurde, zusammen.

Aufgabeninformationen in der klassischen Karte der mobilen Anwenderoberfläche anzeigen

In der klassischen mobilen Benutzeroberfläche werden in der Außendienstmitarbeiter-Karte der Standort des Außendienstmitarbeiters, die dem Außendienstmitarbeiter für den aktuellen Tag zugewiesenen Aufgaben, die akzeptierten Aufgaben und die nicht zugewiesenen Aufgaben angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie den Filter, um die in der Außendienstmitarbeiter-Karte angezeigten Elemente zu ändern. Blenden Sie Aufgaben und Routenführungsnummern ein bzw. aus, ändern Sie den Standort, oder wählen Sie ein anderes Datum aus, um die Aufgaben für einen anderen Tag anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der mobilen Benutzeroberfläche zu **Außendienst** > **Meine Karte**.
2. Klicken Sie im Header der Karte auf das Zahnradsymbol, um die Filtereinstellungen anzuzeigen.
3. Ändern Sie die Filtereinstellungen nach Bedarf.

Option	Bezeichnung
An	Zeigt das aktuelle Datum an. Klicken Sie auf den Pfeil, um den Kalender anzuzeigen, und wählen Sie ein anderes Datum aus.
Zugewiesene Aufgaben anzeigen	Standardmäßig werden alle zugewiesenen Aufgaben angezeigt. Deaktivieren Sie den Schalter, um zugewiesene Aufgaben auszublenden.

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

Option	Bezeichnung
Meinen Standort anzeigen	Zeigt Ihre aktuelle Position auf der Karte mit dem Außendienstmitarbeiter-Standortsymbol an. Deaktivieren Sie den Schalter, um dieses Symbol aus der Karte zu entfernen. Wenn das System Sie nicht automatisch anhand Ihres Mobilgeräts finden kann, verwendet es den Standort einer laufenden Aufgabe oder des Heimbüros.
Routenführungsnummern anzeigen	Zeigt die Routenführungsnummern für Aufgaben an, die für das im Kalender ausgewählte Datum zugeteilt wurden. Deaktivieren Sie den Schalter, um die Routenführungsnummern auszublenden.
Nicht zugewiesene Aufgaben anzeigen	Standardmäßig werden alle nicht zugewiesenen Aufgaben angezeigt. Deaktivieren Sie den Schalter, um nicht zugewiesene Aufgaben auszublenden.

4. Klicken Sie auf **Speichern** und dann auf den Pfeil nach links, um zur Karte zurückzukehren.

Nicht zugewiesene Aufgaben annehmen

Außendienstmitarbeiter können sich nahe gelegene, nicht zugewiesene Aufgaben direkt über die Außendienstmitarbeiter-Aufgabenkarte zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Außendienstmitarbeiter können sich nahe gelegene, nicht zugewiesene Aufgaben direkt über die Außendienstmitarbeiter-Aufgabenkarte zuweisen. Dies kann erforderlich sein, um einen Zeitplan zu füllen, wenn eine andere Aufgabe storniert wird oder ein festes Aufgabenfenster nicht erfüllt werden kann. Stellen Sie sicher, dass die geplante Startzeit und Dauer der Aufgabe in Ihre Route passt und die Reisezeit realistisch ist. Wenn die Aufgabe nicht in das verfügbare Zeitfenster in Ihrem Zeitplan passt, blockiert das ServiceNow-System die Zuweisung und zeigt eine Warnung an.

Prozedur

1. Um eine nicht zugewiesene Aufgabe anzunehmen, klicken Sie auf ein rotes Symbol in Ihrer Nähe, und öffnen Sie den Aufgabendatensatz.
2. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Mir zuweisen**.
   Wenn Ihnen die Aufgabe zugewiesen werden kann, geschieht eine der folgenden Möglichkeiten:

   - Wenn Sie mehr als einer Zuweisungsgruppe angehören, werden Sie aufgefordert, eine Gruppe auszuwählen. Es werden nur die Zuweisungsgruppen angezeigt, die zur Einsatzplanungsgruppe der Aufgabe gehören.
   - Wenn Sie nur einer Zuweisungsgruppe angehören, weist das System Ihnen die Aufgabe zu und trägt Ihre Zuweisungsgruppe in das Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ ein.

   Wenn die Zuweisung zulässig ist, wird der Aufgabenstatus in **Akzeptiert** geändert, und das Symbol in der Karte wird grün. Im Aufgabenformular werden die Links **Reise beginnen** und **Arbeit beginnen** unter **Zugehörige Links** 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.

Aufgabe aus der Warteschlange ausführen

Wenn die Außendienstmitarbeiter-Aufgabenkarte in Ihrer Organisation nicht verwendet wird, können Sie zugewiesene Aufgaben über die Aufgabenwarteschlange verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Mir zugewiesen**.
2. Wenn Teile geliefert oder aus einem Lager abgeholt werden, bestätigen Sie die Lieferung von Teilen.
   a. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
   b. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Transferaufträge** den Transferauftrag.
   c. Öffnen Sie den zugehörigen Transferauftrag, und greifen Sie auf einen Datensatz in der Liste **Transferauftrags** -Positionen zu.
   d. Bestätigen Sie die Lieferung, indem Sie je nach Standort des Teils auf **Empfangen** oder **Liefern** klicken.
3. Klicken Sie auf **Reise beginnen**, wenn Sie die Reise für die Aufgabe initiieren.

   Hinweis:
   Wenn das Feld **Geplanter Reisebeginn** ausgefüllt ist, ist dieser Schritt obligatorisch.

   - Nachdem Sie auf **Reise beginnen**geklickt haben, werden eine Benachrichtigungs-E-Mail und eine SMS an den Kunden gesendet, die die Ankunft des Service Desk-Mitarbeiters signalisieren.
   - Der Substatus **Unterwegs**wird automatisch festgelegt und gibt den Reisebeginn für die Arbeitsauftragsaufgabe an.
   - Die Option zum **Einchecken** wird angezeigt, wenn die Eigenschaft `Check-in bei Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren` aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen und Ankunft vor Ort und Check-in.
4. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus.
   - Wählen **Sie Check-in** aus, um den Kunden über Ihre Ankunft zu informieren und alle Aktivitäten vor der Arbeit durchzuführen.

     Hinweis:
     In dieser Phase wird eine Benachrichtigung an den Kunden gesendet, in der Sie darüber informiert werden, dass Sie vor Ort sind und bereit sind, mit der Arbeit zu beginnen. Der Substatus Vor Ort – **Ankunft** wird automatisch festgelegt und zeigt an, dass Sie Ihr Reiseziel für die Arbeitsauftragsaufgabe erreicht haben. Darüber hinaus wird der Check-in-Status in der Datenbank gespeichert.

   - Wählen **Sie „Arbeit beginnen“** aus, um automatisch einzuchecken und direkt mit der Arbeit zu beginnen.
   - Das Feld **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** wird automatisch mit der aktuellen Systemzeit aktualisiert, die den Beginn der Aufgabe markiert.
   - Der Status der **Arbeitsauftragsaufgabe ändert sich in „In** Bearbeitung“, um anzugeben, dass die Aufgabe aktiv bearbeitet wird.

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

- Das Feld **Tatsächliche Reisedauer** wird automatisch vom System berechnet. Er misst die Zeitdifferenz zwischen den Zeitstempeln für den **tatsächlichen Reisebeginn** und die **tatsächliche Ankunft vor Ort**, sofern dies nicht manuell festgelegt wird.
- Die generierte Zeitkarte für die Reisedauer der Aufgabe wird in der zugehörigen Liste **Arbeitszeit** gespeichert. Dies bietet eine Aufzeichnung der Zeit, die für die Reise zum Aufgabenstandort aufgewendet wurde.
- Wenn die Systemeigenschaften `work.management.allow.auto.timecard` und `work.management.allow.travel.task.timecard` aktiviert sind, werden Zeitkarten automatisch erstellt. Diese Zeitkarten erfassen die Dauer Ihrer Arbeit an der Aufgabe, einschließlich der Reisezeit der Aufgabe.

5. Wenn die Arbeit abgeschlossen ist, dokumentieren Sie (falls zutreffend) die Nutzung von Assets.
6. Fügen Sie im Feld **Arbeitsnotizen** eine Beschreibung der ausgeführten Arbeit hinzu.

   Dies ist erforderlich, um die Aufgabe abzuschließen.
7. Schließen Sie die Aufgabe.

Ergebnisse

Die kumulative Zeit, die für die Aufgabe aufgewendet wurde, wird im Feld **Tatsächliche Arbeitsdauer** erfasst. Dieser Gesamtbetrag setzt sich aus der Zeit, als Sie mit der Arbeit an der Aufgabe begonnen haben, bis zu dem Zeitpunkt, als Sie die Arbeit an der Aufgabe abgeschlossen haben, abzüglich der Zeit, in der die Arbeit angehalten wurde, zusammen.

Zugehörige Informationen

Kundenbenachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben

Ankunft vor Ort und Check-in

Der Prozess „Ankunft vor Ort und Check-in“ gewährleistet eine genaue Bestätigung des Aufgabenstandorts und eine effektive Zeiterfassung.

Check-in-Zweck

Aufgabenstandort und Voraussetzungen

- Informiert, wenn der Service Desk-Mitarbeiter am Aufgabenstandort ankommt.
- Abschluss der Voraussetzungen vor Beginn der Arbeit.

Geofence-Validierung

- Überprüft den Standort des Service Desk-Mitarbeiters innerhalb des konfigurierten Geofence-Radius.
- Der Check-in-Status speichert die Ergebnisse wie Erfolg, Fehler oder übersprungene Szenarien. In der folgenden Tabelle sind die Ergebnisse basierend auf verschiedenen Szenarien und Geofence-Validierungen aufgeführt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf die Schaltfläche **Check-in** klickt. Der Status wird im Feld Check-in-Status der Arbeitsauftragsaufgabentabelle gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgabe 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.

Check-in-Szenario und -Status

Szenario	Check-in-Status
Geofence-Validierung erfolgreich, nachdem Sie in der Mobile-App auf die Check-in-Schaltfläche geklickt haben	Geofence-Validierung erfolgreich
Die Geofence-Validierung ist nach dem Klicken auf die Check-in-Schaltfläche in der Mobile-App fehlgeschlagen	Geofence-Validierung fehlgeschlagen
Check-in übersprungen, Geofence-Validierung fehlgeschlagen (Service Desk-Mitarbeiter beginnt Arbeit direkt)	Check-in übersprungen. Geofence-Validierung fehlgeschlagen
Check-in übersprungen, Geofence-Validierung erfolgreich (Service Desk-Mitarbeiter beginnt Arbeit direkt)	Check-in übersprungen. Geofence-Validierung erfolgreich
Offline, Geofence-Validierung fehlgeschlagen (Service Desk-Mitarbeiter klickt auf Check-in-Schaltfläche in der Mobile-App)	Offline. Geofence-Validierung fehlgeschlagen
Offline, Check-in übersprungen, Geofence-Validierung fehlgeschlagen (Service Desk-Mitarbeiter ist offline und klickt auf Check-in-Schaltfläche)	Offline. Check-in übersprungen, Geofence-Validierung fehlgeschlagen
Check-in auf Plattform übersprungen	Plattform. Geofence-Validierung übersprungen

Check-in-Verfahren

Geofence-Prozess

- Wird ausgelöst, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf die Schaltfläche „ **Check-in** “ klickt
- Erfasst den Breiten- und Längengrad des aktuellen Standorts eines Service Desk-Mitarbeiters.
- Die Ergebnisse des Check-in-Status bestimmen den Erfolg oder Misserfolg des Geofence.

Zeitaufzeichnung

- Erfasst die Zeit, die vor Beginn der Arbeit am Arbeitsplatz und aufgabenbezogene Aktivitäten aufgewendet wurde
- In „Tatsächliche Dauer des Puffers bei Ankunft vor Ort“ gespeicherte Dauer.

Sichtbarkeit der Check-in-Schaltfläche

- Sichtbar basierend auf der Eigenschaft **„Check-in bei Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren“**.
- Nicht obligatorisch; Service Desk-Mitarbeiter können überspringen und direkt mit der Arbeit 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.

Example: Check-in und Aufgabenausführung im Offline-Modus

1. Check-in-Vorgang:

- Aktivieren Sie die Systemeigenschaft **Check-in bei Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren**, um den Check-in-Vorgang zu verwenden.
- Öffnen Sie den Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Klicken Sie auf **Reise beginnen**, und klicken **Sie** dann auf die Schaltfläche Einchecken, wenn Sie am Arbeitsstandort angekommen sind.
- Der Aufgabenstatus ändert sich in **„Ankunft vor Ort".**
- Das System überprüft den aktuellen Breitengrad/Längengrad des Service Desk-Mitarbeiters innerhalb der Geofence-Grenze.

2. Offline-Modus:

- Wenn sich der Benutzer innerhalb des Geofence befindet, sich jedoch im Offline-Modus befindet, umgeht das System die Geofence-Prüfung.
- Aktualisiert eine Kennzeichnung mit dem Status: „Offline-Modus". Geofence konnte nicht validiert werden" in der Aufgabentabelle des Arbeitsauftrags.
- Erfasst den Zeitstempel und aktualisiert das Feld **Tatsächliche Ankunft** vor Ort in der Arbeitsauftragsaufgabe.

3. Arbeit beginnen:

- Nachdem Sie am Einsatzort angekommen sind, klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Arbeit beginnen**.
- Das Feld **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** wird automatisch mit der Systemzeit aktualisiert.
- Der Aufgabenstatus ändert sich in **„In Bearbeitung"**.
- Automatische Generierung der Aufgabenreisezeitkarte, die in der zugehörigen Liste „ **Arbeitszeit** " gespeichert ist.

Example: Direkter Start der Arbeit im Offlinemodus

1. Direkter Arbeitsbeginn: Öffnen Sie den Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe, und klicken Sie unter „ **Zugehörige Links** " direkt auf **„Arbeit beginnen"**, um die **Check-in-** Aktion zu überspringen.

Aktivieren Sie die Systemeigenschaft **Check-in bei Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren**, um die Schaltfläche Einchecken anzuzeigen, auch wenn Sie den Check-in-Vorgang überspringen.

2. Offline-Modus:

- Wenn sich der Benutzer innerhalb des Geofence befindet, sich jedoch im Offline-Modus befindet, umgeht das System die Geofence-Prüfung.
- Aktualisiert den Check-in-Status als „Offline-Modus". Check-in übersprungen, und Geofence konnte nicht validiert werden" in der Aufgabentabelle des Arbeitsauftrags.
- Erfasst den Zeitstempel und aktualisiert das Feld **Tatsächliche Ankunft** vor Ort in der Arbeitsauftragsaufgabe. Gilt, wenn die Systemeigenschaft **Check-in bei Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren** aktiviert ist.

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

3. Berechnung der Reisedauer: Das Feld **Tatsächliche Reisedauer** wird automatisch mit der Zeitdifferenz zwischen „Tatsächlicher Reisebeginn“ und „Tatsächliche Ankunftszeit vor Ort“ ausgefüllt, sofern dies nicht manuell festgelegt wird.

4. Automatische Generierung der Aufgabenreisezeitkarte, die in der zugehörigen Liste „ **Arbeitszeit** “ gespeichert ist.

Nebenkosten aufzeichnen

Sie können die mit Ihrer Geschäftsreise verbundenen Nebenkosten über die Anwendung Außendienst erfassen, um Arbeitsauftragsaufgaben auszuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, wm_agent.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Nebenkosten wie Mietwagenkosten, Laufleistung und Lieferantenkosten, die Sie für die Ausführung Ihres Arbeitsauftrags aufwenden, zu jedem Zeitpunkt während des Lebenszyklus der Aufgabe erfassen, um Ihre Ausgaben zu verwalten. Sie können einen Beleg für protokollierte Nebenkosten beifügen.

Beispielsweise können Außendienstadministratoren ein Nebenkostenelement im Status Ausstehend erstellen, bevor ein Außendienstmitarbeiter mit der Arbeit beginnt, der auf einer erwarteten Ausgabe basiert. Außendienstmitarbeiter können Nebenkosten auch im Status Angefallen erstellen, wenn Ausgaben während der Arbeit entstehen.

Erforderliche Rolle: wm_admin oder wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, für die Sie Nebenkosten protokollieren möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Nebenkosten Servicemanagement** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder wie in der folgenden Tabelle beschrieben aus.

Felder im Formular „Nebenkosten“

Feld	Beschreibung
Serviceauftragsaufgabe	[Schreibgeschützt] Aufgabe, für die die Nebenkosten erstellt wurden.
Typ	Nebenkostentyp auswählen: ○ **Kilometerstand** für die Fahrt zum und vom Aufgabenort. ○ **Autovermietung**, um ein Auto zu mieten ○ **Lieferantenkosten** für alle Kosten im Zusammenhang mit Lieferanten in einem Vertrag
Kosten	Gesamtkosten des Nebenkostenelements. ○ Wählen Sie im Feld **Währung** die Währung für den Aufwand aus. ○ Kosten eingeben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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 der Typ **Zurückgelegte Strecke** lautet, sind die Kosten schreibgeschützt und werden automatisch berechnet, indem **Menge** und **Kosten pro Streckeneinheit** multipliziert werden. ▪ Wenn der Typ **Autovermietung** lautet, geben Sie die Gesamtkosten der Mietausgaben ein.
Menge	Anzahl der Einheiten für das Nebenkostenelement. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn der Typ **Zurückgelegte Strecke** lautet. Geben Sie die Länge der zurückgelegten Strecke ein. Dieses Feld ist ausgeblendet, wenn der Typ **Autovermietung** lautet.
Status	Wählen Sie den Status der Ausgabe aus: ○ **Angefallen**, wenn die Ausgabe bereits getätigt wurde ○ **Ausstehend**, wenn die Ausgabe noch nicht erfolgt ist
Kosten pro Streckeneinheit	Durchschnittliche Transportkosten pro Streckeneinheit. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Typ **Zurückgelegte Strecke** lautet.
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zu den Nebenkosten.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Ein Nebenkostendatensatz wird erstellt, und das System generiert eine Ausgabenposition, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Der Status lautet **Angefallen**.
- Der Typ lautet nicht **Keine**.
- Die Kosten sind größer als 0.

Hinweis:
Die Expense Line wird gelöscht, wenn sich eine dieser Bedingungen ändert.

Außendienstadministratoren und Außendienstmitarbeiter können alle Nebenkosten anzeigen, indem sie zu navigieren **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Nebenkosten**.

Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe ausfüllen

Füllen Sie einen Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe aus. Sie können Fragebögen über die Formulare „Arbeitsauftrag“ oder „Arbeitsauftragsaufgabe“ aufrufen und ausfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein oder mehrere Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe verfügbar sind, wird oben im Formular die Schaltfläche **Fragebogen** angezeigt. Durch Klicken auf diese Schaltfläche werden die Fragebogen angezeigt.

Service Desk-Mitarbeiter können auch zu navigieren **Selfservice** > **Meine Bewertungen und Umfragen** , um Fragebögen für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.

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

Hinweis:
Benutzer, die einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe anzeigen können, können auch zugehörige Fragebogen anzeigen. Benutzer, die einem Arbeitsauftrag oder einer Aufgabe zugewiesen sind, können zugehörige Fragebogen ausfüllen.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe.
2. Klicken Sie auf **Fragebogen**.
   Die Seite „Fragebogen“ wird geöffnet und zeigt die dem Aufgabendatensatz zugeordneten Fragebogen an. Jeder Fragebogen wird als einzelne Kachel aufgelistet.
3. Klicken Sie auf der Fragebogenkachel auf **Starten**.
   Der Fragebogen wird im Fenster geöffnet.
4. Füllen Sie den Fragebogen aus.
5. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Wenn Sie mehr Zeit benötigen, können Sie auf **Speichern** klicken, um später zum Fragebogen zurückzukehren.

Ergebnisse
Der Fragebogen wird übermittelt. Sie können keine Änderungen am Fragebogen vornehmen. Sie können sie nur anzeigen.

Nächste Maßnahme
Schließen Sie alle verbleibenden Arbeiten ab, und schließen Sie die Aufgabe.

Zugehörige Informationen

Fragebögen für Arbeitsaufträge konfigurieren

Arbeitsauftragsaufgabe als abgeschlossen schließen

Außendienstmitarbeiter können nur die Arbeitsauftragsaufgaben schließen, die ihnen zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn das Problem der betroffenen Person behoben oder gelöst wurde, verwenden Sie die Option **Geschlossen – vollständig**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Mir zugewiesen**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Fügen Sie dem Feld **Arbeitsnotizen** Informationen hinzu.
   Die Hinweise sollten eine Beschreibung der geleisteten Arbeit und andere hilfreiche Informationen enthalten.
4. **Wahlweise:** Geben Sie in das Feld **Tatsächliches Arbeitsende** ein Datum und eine Uhrzeit vor dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit ein.

   (Optional) Es ist nicht möglich, ein Datum und eine Uhrzeit nach dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit 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.

Wenn Sie kein Datum und keine Uhrzeit eingeben, fügt das ServiceNow-System das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit automatisch hinzu, wenn Sie auf **Geschlossen – vollständig** klicken.

5. Klicken Sie auf **Geschlossen – vollständig**.

   - Der Status aller nicht verwendeten Teile wird automatisch in **Auf Lager** geändert.
   - Der Status des übergeordneten Arbeitsauftrags wird automatisch in **Abgeschlossen** geändert, wenn alle Arbeitsauftragsaufgaben im Arbeitsauftrag den Status **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen** aufweisen.

Ergebnisse

Der Kunde erhält eine SMS- und E-Mail-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe abgeschlossen wurde.

Arbeitsauftragsaufgaben als unvollständig schließen

Schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe als unvollständig, wenn für die Aufgabe eine Arbeit aussteht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Mir zugewiesen**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Klicken Sie auf **Unvollständig schließen**.
   Das Popup-Fenster **Unvollständig schließen** wird angezeigt.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

5. Geben Sie im Feld **Grund für unvollständigen Abschluss** einen Grund dafür ein, dass die Aufgabe nicht abgeschlossen wurde.
   Diese Informationen werden im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ in das Feld **Arbeitsnotizen** kopiert.
6. Klicken Sie auf **OK**.
   Der Status aller nicht verwendeten Teile wird automatisch in **Auf Lager** geändert.

   Der Status des übergeordneten Arbeitsauftrags wird basierend auf den folgenden Bedingungen geändert:

Falls	Status ändert sich in
Alle Arbeitsauftragsaufgaben weisen den Status **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen** auf, und mindestens eine Arbeitsauftragsaufgabe befindet sich im Status **Geschlossen – unvollständig**.	**Geschlossen – unvollständig**
Nur eine Arbeitsauftragsaufgabe ist einem Arbeitsauftrag zugeordnet, und diese Aufgabe generiert eine Folgeaufgabe, die sich im Status **Entwurf** befindet.	**Warte auf Qualifizierung**

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

Falls	Status ändert sich in
Mehrere Arbeitsauftragsaufgaben sind einem Arbeitsauftrag zugeordnet, und mindestens eine dieser Aufgaben generiert eine Folgeaufgabe, die sich im Status **Entwurf** befindet.	**In Bearbeitung**
Alle Folgeaufgaben, die aus einer der Arbeitsauftragsaufgaben generiert werden, befinden sich im Status **Abgeschlossen**. **Hinweis:** Die Aufgabe, die die Folgeaufgabe generiert hat, befindet sich im Status **Geschlossen – unvollständig**.	**Abgeschlossen**

Arbeitsauftragsaufgabe abbrechen

Die Option **Aufgabe abbrechen** ist geeignet, wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe nicht mehr erforderlich ist oder wenn sie ein Duplikat einer anderen Arbeitsauftragsaufgabe ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben können nicht abgebrochen werden, wenn sie den Status **Geschlossen – vollständig** oder **Geschlossen – unvollständig** aufweisen. Wenn Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe abbrechen, führt das ServiceNow-System automatisch folgende Schritte aus:

- Alle zugeordneten Transferaufträge werden abgebrochen, wenn die Artikel noch nicht versendet wurden. Wenn die Artikel versendet wurden, wird das Abbrechen der Aufgabe blockiert, bis die Teile geliefert wurden.
- Alle vor- und nachgelagerten Abhängigkeiten werden entfernt.
- Der Status des übergeordneten Arbeitsauftrags wird auf **Abgebrochen** gesetzt, wenn alle zugeordneten Arbeitsauftragsaufgaben im Status **Abgebrochen** sind.
- Alle Teileanforderungen ohne Transferauftragsposition werden entfernt.
- Alle Informationen über die Asset-Nutzung werden beibehalten.
- Sendet eine Benachrichtigungs-E-Mail und -SMS an den Kunden über die Stornierung einer Arbeitsauftragsaufgabe.

Arbeitsauftragsaufgaben können von Benutzern mit den folgenden Rollen abgebrochen werden:

Benutzerrollen

Rolle	Beschreibung
Initiator	Kann einen Arbeitsauftrag abbrechen, wodurch automatisch alle zugeordneten Arbeitsauftragsaufgaben abgebrochen werden.
Qualifizierer	Kann Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben abbrechen.
Einsatzplaner	Kann Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben abbrechen.
Außendienstmitarbeiter	Kann dem Benutzer selbst zugewiesene Arbeitsauftragsaufgaben abbrechen.

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

Benutzerrollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
Field Service Management-Administrator	Kann jederzeit alle aktiven Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben abbrechen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
4. Geben Sie in **Arbeitsnotizen** einen Abbruchgrund ein.
5. Klicken Sie auf **Aufgabe abbrechen**.

Wenn kein Text in das Feld **Arbeitsnotizen** eingegeben wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Für die Rückverfolgbarkeit, Audit-Durchführung und mögliche Löschung müssen Außendienstadministratoren wissen, aus welchem Grund ein Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe abgebrochen wurde.

Ergebnisse

Der Kunde erhält eine SMS- und E-Mail-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe storniert wurde.

Zeigen Sie die Asset-Nutzung an

Die Anwendung Field Service Management verfolgt die Verbrauchs- und Gebrauchsgüter, die während der Ausführung von Arbeitsauftragsaufgaben verwendet oder geändert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zugehörige Liste **Asset-Nutzungen** im Formular „Arbeitsauftragsaufgaben“ enthält die Assets, die während der Ausführung einer Aufgabe verwendet werden, sowie alle vorhandenen Assets, die am Aufgabenstandort entfernt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Mir zugewiesen**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste **„Asset-Nutzungen“** aus.

Die möglichen Status eines Assets sind in der folgenden Tabelle aufgelistet.

Asset-Statuseinstellungen

Einstellung	Beschreibung
nach	Wenn ein Außendienstmitarbeiter die Nutzung eines Assets erfasst, wird das Asset der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ mit dem Status **Verwendet** hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

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

Einstellung	Beschreibung
	Gebrauchsgüter werden als **in Gebrauch** markiert und dem auf dem Arbeitsauftrag identifizierten Anrufer zugeordnet. Verbrauchsgüter werden als **Verbraucht** markiert.
Nicht verwendet	Wenn eine Transferauftragsposition an einen Außendienstmitarbeiter geliefert wird, wird ein neuer Asset-Nutzungsdatensatz mit dem Status **Nicht verwendet** erstellt. Wenn der Außendienstmitarbeiter das Asset nicht verwendet und die Arbeitsauftragsaufgabe geschlossen ist, weist der Datensatz für die Asset-Nutzung weiterhin den Status **Nicht verwendet** auf. Das Asset ist im persönlichen Lager des Außendienstmitarbeiters als **Auf Lager** markiert.
Entfernt	Wenn ein Außendienstmitarbeiter die Entfernung eines Assets eingibt, wird das Asset der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ mit dem Status **Entfernt** hinzugefügt. Wenn ein Asset entfernt wird, weil es nicht funktioniert, sollte es als **Defekt** markiert werden. Wenn ein Asset nicht fehlerhaft ist, muss es als **Verfügbar**markiert werden.

Verfolgen Sie die Entfernung eines Assets von einem Aufgabenstandort nach

Verfolgen Sie den Status eines Assets nach, das Sie in einem Arbeitsauftrag entfernt haben. Sie können den Status nachverfolgen, während Sie die Aufgabe am Aufgabenstandort ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Mir zugewiesen**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ das Formular „Asset-Nutzung“ an, indem **Sie Asset entfernen**auswählen.
   Im Feld **Serviceauftragsaufgabe** werden die Aufgabennummer des Arbeitsauftrags und der Status des Assets auf **Entfernt angezeigt**.
4. Wählen Sie im Feld **Modell** ein Modell aus.
   Die Felder **Menge** und **Asset** sind abhängig davon, was Sie im Feld **Modell** ausgewählt haben, aktiviert oder deaktiviert.
5. Geben Sie in den Feldern **Menge** und **Asset** die Informationen zu Ihren Verbrauchsgütern und Gebrauchsgütern ein:
   - Wenn das Modell ein Verbrauchsgut ist, geben Sie die Menge, die entfernt wurde, in das Feld **Menge** ein.
   - Wenn das Modell kein Verbrauchsgut ist, wählen Sie das Asset aus, das im Feld **Asset** aufgeführt ist.
6. Wählen Sie im Feld **Abgabelager** den Abgabeort aus, an dem Sie das Asset abgeben möchten.
   Weitere Informationen zur Abgabeliste finden Sie unter Abgabelisten verwenden.
7. Wählen Sie im Feld Status des **entfernten Teils** den Status des Teils aus, das Sie entfernen möchten.

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

Wenn das Teil fehlerhaft ist, wählen Sie **Fehlerhaft**aus. Wenn dies nicht fehlerhaft ist, wählen Sie **Verfügbar**aus.

8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Das entfernte Asset wird der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ mit dem Status **Entfernt**hinzugefügt.

Während einer Arbeitsaufgabe verwendete Assets erfassen

Erfassen Sie alle Assets, die Sie während der Ausführung einer Aufgabe verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Mir zugewiesen**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Asset-Nutzung** auf **Asset verwenden**, um das Formular „Asset-Nutzung“ anzuzeigen.
   Im Feld **Serviceauftragsaufgabe** wird die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe angezeigt, und das Feld **Status** für das Asset wird auf **Verwendet** gesetzt.
4. Wählen Sie das Modell des Assets im Feld **Modell** aus.
   Wenn das ausgewählte Modell ein Verbrauchsgut ist, wird das Feld **Asset** schreibgeschützt.
5. Geben Sie die Menge oder das entnommene spezifische Asset ein, je nachdem, ob es sich bei dem ausgewählten Modell um ein Verbrauchsmaterial handelt.
   - Wenn es sich beim ausgewählten Modell um ein Verbrauchsmaterial handelt, geben Sie im Feld Menge die **Menge** ein, die entnommen wurde.
   - Wenn es sich bei dem ausgewählten Modell um Gebrauchsgüter handelt, wählen Sie das im Feld **Asset** aufgeführte spezifische Asset aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Das verwendete Asset wird der zugehörigen Liste der **Asset-Nutzungen** hinzugefügt.

Verfolgen Sie den Austausch eines Assets von einem Aufgabenstandort aus

Verfolgen Sie den Status eines Assets nach, das Sie in einem Arbeitsauftrag durch ein anderes Asset ersetzt haben. Sie können den Status nachverfolgen, während Sie die Aufgabe von einem Aufgabenstandort aus ausführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Mir zugewiesen**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ das Formular „Asset-Nutzung“ an, indem **Sie Asset entfernen**auswählen.
   Im Feld **Serviceauftragsaufgabe** werden die Aufgabennummer des Arbeitsauftrags und der Status des Assets auf **Entfernt 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.

4. Wählen Sie im Feld **Modell** ein Modell aus.
   Die Felder **Menge** und **Asset** sind abhängig davon, was Sie im Feld **Modell** ausgewählt haben, aktiviert oder deaktiviert.
5. Geben Sie in den Feldern **Menge** und **Asset** die Informationen zu Ihren Verbrauchsgütern und Gebrauchsgütern ein:
   - Wenn das Modell ein Verbrauchsgut ist, geben Sie die Menge, die entfernt wurde, in das Feld **Menge** ein.
   - Wenn das Modell kein Verbrauchsgut ist, wählen Sie das Asset aus, das im Feld **Asset** aufgeführt ist.
6. Wählen Sie im Feld **Abgabelager** den Abgabeort aus, an dem Sie das Asset abgeben möchten.
7. Wählen Sie im Feld Status des **entfernten Teils** den Status des Teils aus, das Sie entfernen möchten. Wenn das Teil fehlerhaft ist, wählen Sie **Fehlerhaft**aus. Wenn dies nicht fehlerhaft ist, wählen Sie **Verfügbar**aus.
8. Wählen Sie im Feld **Ersatz-Asset** das Asset aus, das Sie ersetzen möchten.
9. Wählen Sie im Feld **Ersatzmodell** das Modell aus, das das entfernte Asset ersetzen soll.
10. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ werden zwei Asset-Datensätze hinzugefügt. Das entfernte Asset wird der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ mit dem Status **Entfernt**hinzugefügt. Das ersetzte Asset wird auch der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ hinzugefügt.

Fügen Sie einen Wissensartikel zu einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe hinzu

Fügen Sie zusätzliche Informationen zum Abschließen von Aufgaben hinzu.

Vorbereitungen

Um die Suche zu aktivieren und Artikel am Formular anzuhängen, muss der Systemadministrator:

- Die Formulare für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben so konfigurieren, dass darin der Abschnitt **Verwandte Suchergebnisse** angezeigt wird.
- In der Eigenschaft *glide.knowman.attach.fields* dem Feld **Value** work_notes hinzufügen. Dies ermöglicht das Anhängen von Artikeln an Arbeitsnotizen.

Erforderliche Rolle: wm_initiator, wm_qualifier, wm_agent, wm_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Kurzbeschreibung für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe eingeben, wird eine Liste relevanter Wissensartikel angezeigt, die Sie mit dem Arbeitsauftrag oder der Arbeitsauftragsaufgabe verknüpfen können.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben.
2. Klicken Sie auf **Verwandte Suchergebnisse**.
   Eine Liste von Artikeln, die mit dem im Feld **Kurzbeschreibung** eingegebenen Text übereinstimmen, wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf den Artikel, um eine Vorschau anzuzeigen.

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

4. Um einen Artikel anzuhängen, gehen Sie folgendermaßen vor:
   - Um den Artikel hinzuzufügen, den Sie gerade in der Vorschau anzeigen, klicken Sie auf **An Arbeitsauftrag anfügen**.
   - Um einen Artikel anzuhängen, ohne eine Vorschau anzuzeigen, **klicken** Sie in der Liste der vorgeschlagenen Artikel auf Anfügen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Artikel werden hinzugefügt und auf der Registerkarte **Angehängte Artikel** angezeigt.

Zugehörige Informationen

Knowledge-Eigenschaften

Zeichnen Sie die Zeit auf, die an einer Arbeitsauftragsaufgabe gearbeitet wurde

Verwalten und erfassen Sie die Zeit, die für Arbeitsauftragsaufgaben und -aktivitäten aufgewendet wurde. Erfasste Zeiteinträge generieren automatisch Zeitkarten und Stundennachweise zur Genehmigung durch Manager.

Ratentypen und Arbeitskostenkarten verwenden

Verwenden Sie Ratentypen und Arbeitskostenkarten, um unterschiedliche Kostensätze für verschiedene Aktivitäten zu definieren, die von Außendienstmitarbeitern erfasst werden.

Ratentypen

Wenn für Field Service Management mehrere Ratentypen aktiviert sind, können Außendienstmitarbeiter bei der Erstellung von Arbeitszeiteinträgen aktive Ratentypen auswählen. Aktive Ratentypen können im Feld **Ratentyp** ausgewählt werden für:

- Zeiterfassungsdatensätze
- Zeitkarten
- Arbeitsratenkarten
- Worker-Portal

Der Ratentyp **Standard** gibt den Standardwert für das Feld **Ratentyp** an.

Die Zeiterfassungsfunktion stellt die folgenden Ratentypen bereit:

- In FSM abrechenbar – Überstunden
- In FSM abrechenbar – Standard

Systemadministratoren können zusätzliche Ratentypen erstellen, indem sie zu navigieren **Zeitnachweise** > **Administration** > **Ratentypen** und auf **Neu**klicken.

Arbeitsratenkarten

Die Zeiterfassungsfunktion stellt die folgenden Arbeitskostenkarten bereit:

- FSM-Kostenkarte Aufgabenarbeit (abrechenbar)
- FSM-Kostenkarte Aufgabenarbeit OT (abrechenbar)
- FSM-Kostenkarte (Standard)

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

Systemadministratoren können mithilfe von Ratentypen zusätzliche Arbeitskostenkarten erstellen. Navigieren zu **Kosten** > **Kosten** > **Arbeitskostenkarten** und klicken Sie auf **Neu**.

Mehrere Ratentypen aktivieren

So aktivieren Sie für Field Service Management mehrere Ratentypen:

1. Navigieren zu **Zeitnachweise** > **Administration** > **Zeitnachweisrichtlinien**.
2. Klicken Sie auf die gewünschte Stundennachweisrichtlinie. Standardmäßig verwendet das System die **Stundennachweisrichtlinie „Standard“**.
3. Aktivieren Sie das Feld **Mehrere Ratentypen zulassen**.
4. Wählen Sie einen **Standard-Ratentyp** aus. Der Standardwert für dieses Feld ist der Ratentyp **Standard**.
5. Aktivieren Sie das Feld **Zeitkarte bei Aktualisierung einer geplante Aufgabe automatisch erstellen**.
6. Aktivieren Sie das Feld **Zeitkarte automatisch mit Zeiterfassungseinträgen ausfüllen**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Für eine Aufgabe oder Aktivität gearbeitete Zeit manuell aufzeichnen

Außendienstmitarbeiter können die Zeit, die an einer Arbeitsauftragsaufgabe gearbeitet wurde, sowie die für andere Aktivitäten aufgewendete Zeit aufzeichnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Außendienstmitarbeiter können die aufgewendete Zeit direkt über eine Arbeitsauftragsaufgabe aufzeichnen, indem sie im Arbeitsauftragsaufgabenformular auf **Zeiterfassung** klicken. Außendienstmitarbeiter können die Zeit unabhängig vom Status der Arbeitsauftragsaufgabe aufzeichnen. Über die Liste „Arbeitszeit“ können Außendienstmitarbeiter auch die für andere Aktivitäten aufgewendete Zeit aufzeichnen, indem sie einen neuen Zeiterfassungsdatensatz erstellen, die Zeit erfassen und eine Kategorie auswählen.

Hinweis:
Falls mehrere Kostenkarten aktiviert sind, können Außendienstmitarbeiter Ratentypen auch auswählen, wenn sie Arbeitszeiteinträge erstellen.

Für jeden Kategorientyp und jede Arbeitsauftragsaufgabe wird eine Zeitkarte erstellt. Die Gesamtzahl von Stunden, die auf jeder Zeitkarte aufgezeichnet werden, wird dann im aktuellen Stundennachweis in der zugehörigen Liste **Zeitkarten** erfasst.

Prozedur

1. So zeichnen Sie die Zeit auf, die an einer Aufgabe oder Aktivität gearbeitet wurde:
   - Navigieren Sie zu einer Arbeitsauftragsaufgabe, und klicken Sie auf **Zeiterfassung**. Daraufhin wird ein Arbeitszeitformular geöffnet, in dem die Felder **Aufgabe** und **Benutzer** bereits ausgefüllt sind.
   - Navigieren zu **Zeitnachweise** > **Meine Arbeitszeit** und klicken Sie auf **Neu**. Daraufhin wird ein Arbeitszeitformular geöffnet, in dem das Feld **Benutzer** bereits ausgefüllt ist.
2. Wählen Sie bei Bedarf im Feld **Aufgabe** eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.

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

3. Wählen Sie gegebenenfalls das **Arbeitsdatum** aus.
   Dieses Feld ist standardmäßig auf das aktuelle Datum festgelegt.
4. Wählen Sie für die Zeit, die aufgezeichnet wird, eine **Kategorie** aus.
5. Wählen Sie für die Zeit, die aufgezeichnet wird, einen **Ratentyp** aus.
   Wenn für Field Service Management mehrere Ratentypen aktiviert sind, können Außendienstmitarbeiter mehrere Ratentypen für die Zeit angeben, die für eine Aufgabe gearbeitet wurde.
6. Geben Sie die **Arbeitszeit** an.
7. Geben Sie zusätzliche Informationen in das Feld **Kommentare** ein, und klicken Sie auf **Absenden.**
   Das Arbeitszeitformular wird gespeichert und der Arbeitszeitliste hinzugefügt. Wenn dies der erste Arbeitszeiteintrag für die ausgewählte Kategorie ist, wird eine Zeitkarte für diese Kategorie erstellt, und der Arbeitszeiteintrag wird der Karte hinzugefügt. Wenn für die Kategorie bereits eine Zeitkarte vorhanden ist, wird der Zeiterfassungsdatensatz dieser Karte hinzugefügt.

Sie können eine Arbeitsauftragsaufgabe unterbrechen.

Zeichnen Sie eine Pause von einer Arbeitsauftragsaufgabe in der Anwendung Außendienst auf, wenn Sie aus irgendeinem Grund nicht in der Lage sind, die Arbeit fortzusetzen. Sie können die Arbeitsauftragsaufgabe wieder aufnehmen, wenn Sie wieder mit der Arbeit daran beginnen. Die tatsächliche Zeit, die Sie zum Erledigen der Aufgabe benötigt haben, auch wenn Sie in unterschiedlichen Intervallen gearbeitet haben, wird vom System automatisch nachverfolgt und berechnet.

Vorbereitungen

Der Systemadministrator kann die Eigenschaft *work.management.allow.auto.timecard* aktivieren, damit Zeitkarten automatisch erstellt werden, wenn Sie mit der Arbeit an einer Aufgabe beginnen. Die Daten der Zeitkarten werden in der Tabelle [metric_instance] gespeichert und von der *work.management.allow.auto.metric_cleanup* Systemeigenschaftgesteuert.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arbeitsauftragsaufgabe muss sich im Status „In Arbeit“ befinden, damit der Timer pausiert werden kann.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Arbeitsauftragsaufgabe, die Sie unterbrechen möchten.
2. Klicken Sie auf **Arbeit pausieren**.
   Die Schaltfläche wechselt automatisch zu **Arbeit fortsetzen**.
3. Klicken Sie auf **Arbeit fortsetzen**, wenn Sie bereit sind, wieder an der Aktivität zu arbeiten.

Ergebnisse

Jedes Mal, wenn Sie die Arbeit an der Aufgabe unterbrechen oder wieder aufnehmen, wird der Zeitstempel im Aktivitätenstrom erfasst, und die tatsächliche Zeit, die Sie an der Aufgabe gearbeitet haben, wird automatisch berechnet. Ein Eintrag für die gearbeitete Zeit wird in der zugehörigen Liste **Arbeitszeit** erstellt.

Für eine Aufgabe erfasste Zeit überprüfen

Außendienstmitarbeiter können die für Arbeitsauftragsaufgaben aufgezeichnete Zeit überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_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

Die zugehörige Liste **Arbeitszeit** im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ zeigt die Zeiterfassungsdatensätze an, die für die Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wurden. Über diese zugehörige Liste können Außendienstmitarbeiter die aufgezeichnete Zeit überprüfen sowie Datensätze löschen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur gewünschten Arbeitsauftragsaufgabe.
2. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste **Arbeitszeit**.
   In dieser Liste werden die Zeiterfassungsdatensätze angezeigt, die für diese Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wurden.
3. Um einen Datensatz anzuzeigen, klicken Sie auf die **Kategorie**.

Arbeitszeiteinträge ändern oder löschen

Service Desk-Mitarbeiter können Arbeitszeiteinträge ändern und löschen, nachdem ein Stundennachweis genehmigt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Ändern oder Löschen von Einträgen werden vorhandene Zeitkarten aktualisiert und ein aktualisierter Stundennachweis generiert.

Hinweis:
Bearbeiten Sie Zeitkarten nicht manuell. Bearbeiten Sie stattdessen die ursprünglichen Zeiterfassungseinträge. Dadurch werden aktualisierte Zeitkarten und Stundennachweise generiert.

Prozedur

1. Navigieren Sie mit einer der folgenden Methoden zum gewünschten Arbeitszeiteintrag:
   - **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufgaben**, wählen Sie den gewünschten Eintrag aus, und klicken Sie auf die Registerkarte **Arbeitszeit**.
   - **Alle** > **Zeitnachweise** > **Zeiterfassung** > **Meine Arbeitszeit**.
2. Wählen Sie den Arbeitszeiteintrag aus, den Sie ändern oder löschen möchten.
3. Ändern oder löschen Sie den Eintrag.
   - Um den Eintrag zu ändern, nehmen Sie Änderungen an den gewünschten Feldern vor und wählen Sie **Aktualisieren**.
   - Um den Eintrag zu löschen, wählen Sie **Löschen**.

Stundennachweise überprüfen und absenden

Außendienstmitarbeiter können Stundennachweise überprüfen und zur Überprüfung und Genehmigung an Manager absenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Gesamtanzahl von Stunden, die für jede Kategorie gearbeitet wurden, wird in der Zeitkarte und im Stundennachweis aufgezeichnet. Im Stundennachweis können Sie die Gesamtanzahl an Stunden nach Tag und nach Kategorie 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Meine Zeitnachweise** > **Aktueller Zeitnachweis**.
2. Überprüfen Sie bei Bedarf die Zeitkarten, die dem Stundennachweis in der Liste **Zeitkarten** zugewiesen sind.
3. Klicken Sie auf **Stundennachweis einreichen**.
   Der Stundennachweis wird zur Genehmigung an den Manager übermittelt. Der Status des Stundennachweises wird von **Ausstehend** in **Abgesendet** geändert. Daraufhin ist das Formular schreibgeschützt.

Stundennachweise überprüfen und genehmigen

Manager können Zeitkarten und Stundennachweise für Außendienstmitarbeiter in ihren Zuweisungsgruppen überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorgesetzter** > **Zeitnachweise – Genehmigung ausstehend**.
2. Wählen Sie einen Stundennachweis aus.
3. Überprüfen Sie bei Bedarf die Zeitkarten, die diesem Stundennachweis in der zugehörigen Liste **Zeitkarten** zugewiesen sind.
4. Klicken Sie auf eine der folgenden Optionen.
   Wenn Kostenkarten für die Arbeitszeit anwendbar sind, werden Expense Lines als Bestandteil der Stundennachweise generiert. Benutzer mit der Rolle „financial_mgmt_user“ können diese Kostenpositionen anzeigen.

Field Service Management-SLAs

ServiceNow-SLAs erfassen den Servicelevel, der von Gruppen und Einzelpersonen erzielt wird.

Wenn Sie einen Arbeitsauftrag erstellen, wird ihm basierend auf der Prioritätsstufe automatisch ein Service Level Management- Standardkonzept zugewiesen. Wenn Sie die Priorität des Arbeitsauftrags ändern, bricht das System die aktuelle SLA ab und wendet die für die neue Priorität geeignete SLA an. Der SLA-Timer wird weiter ausgeführt, auch wenn die Priorität geändert wird. Die drei Standard-SLAs, die für Arbeitsaufträge verwendet werden, sind:

Standard-SLAs

SLA	Beschreibung
WM – 5 Arbeitstage	Wird Arbeitsaufträgen mit Priorität 4 (niedrig) zugewiesen
WM – Nächster Arbeitstag	Wird Arbeitsaufträgen mit Priorität 3 (mittel) zugewiesen
WM – Selber Arbeitstag	Wird Arbeitsaufträgen mit Priorität 2 (hoch) oder 1 (kritisch) zugewiesen

Benutzer mit der Rolle wm_admin können SLAs erstellen und bearbeiten oder sie aus Arbeitsaufträgen löschen. Änderungen an einer Servicelevel-Vereinbarung werden in neuen Arbeitsaufträgen verwendet, wirken sich jedoch nicht auf vorhandene Arbeitsaufträge aus, die die SLA verwenden.

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

Hinweis:
Die Servicelevel-Vereinbarung (SLA) gilt für den Arbeitsauftrag. Alle zugeordneten Arbeitsauftragsaufgaben müssen innerhalb des SLA-Zeitraums abgeschlossen sein, um die SLA zu erfüllen.

SLA-Details werden auf der Aufgabenkarte im Aufgabenbereich und im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt . Die Zahl auf der Karte im Aufgabenbereich gibt die verbleibende Zeit an, bevor die SLA verletzt wird. Die horizontale Linie, die unter der Aufgabe in der Kalenderansicht angezeigt wird, ist eine Aufgabenleiste. Die Leiste und die Zahl im Aufgabenbereich zeigen den Status des Aufgaben-SLA mit verschiedenen Farben basierend auf der folgenden SLA-Dauer an.

SLA-Dauer	Balkenfarbe
Unter 50 %	Grün
Zwischen 50% und 75%	Gelb
Zwischen 75 % und 100 %	Orange
Über 100 % (Verstoß)	Rot
Angehalten	Grau

Zugehörige Informationen

Arbeitsauftrags-SLA verwalten

Verwenden Sie eine SLA-Zuordnung

Sie können offene Arbeitsauftragsaufgaben und deren SLA-Status anzeigen.

Die SLA-Kartenansicht ermöglicht Benutzern mit der Rolle wm_admin oder wm_dispatcher oder einer Einsatzplaner-Kombinationsrolle, schnell offene Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen, die Gefahr laufen, gegen SLAs zu verstoßen.

Wenn die SLA-Karte angezeigt wird, wird die Ansicht auf den Standort des angemeldeten Benutzers aus dem Feld **Standort** im Benutzerdatensatz fokussiert. Die Symbolfarbe jeder Aufgabe gibt die Höhe des Werts **Verstrichener geschäftlicher Prozentsatz** der Servicelevel-Vereinbarung (SLA) an. Dies ist der Prozentsatz der SLA-Dauer, der im entsprechenden Geschäftskalender (sofern vorhanden) abgelaufen ist.

Beispielsweise beginnt ein Arbeitsauftrag mit einer Servicelevel-Vereinbarung (SLA) von 5 Geschäftstagen an einem Freitag. Am Dienstag erreicht der tatsächlich verstrichene Prozentsatz für die SLA 100 %. Allerdings erreicht die verstrichene Geschäftszeit erst am Donnerstag 100 %, da im Geschäftskalender angegeben ist, dass ein Geschäftstag einem Werktag von 8 bis 17 Uhr entspricht. Wenn am Donnerstag ein SLA-Verstoß eintritt, steigt der Prozentsatz der verstrichenen Geschäftszeit auch oberhalb von 100 % weiter an, bis die Aufgabe abgeschlossen ist. Wenn kein Geschäftskalender verwendet wird, entspricht der Prozentsatz der verstrichenen Geschäftszeit dem tatsächlich verstrichenen Prozentsatz.

Greifen Sie auf eine SLA-Zuordnung zu

Sie können auf die SLA-Karte zugreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher oder Einsatzplaner-Kombinationsrolle

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

Um auf die SLA-Zuordnung zuzugreifen, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine SLA-Karte**.

Die Karte wird in dem geografischen Bereich geöffnet, der Arbeitsaufträge mit SLAs enthält, die Ihrer Einsatzplanungsgruppe zugewiesen sind.

Zugehörige Informationen

Einsatzplanungskarte verwenden

SLA-Kartensymbole

Symbole in der SLA-Karte und ihre Bedeutung

SLA-Kartensymbole

Symbol	Beschreibung
	Aktueller Standort des im Filter ausgewählten Außendienstmitarbeiters. Service Desk-Mitarbeiter, die mit diesem Symbol gekennzeichnet sind, sind pünktlich oder vor dem Zeitplan.
	Aktueller Standort eines Außendienstmitarbeiters, der weniger als 30 Minuten Verspätung hat.
	Aktueller Standort eines Außendienstmitarbeiters, der zwischen 30 und 60 Minuten Verspätung hat.
	Aktueller Standort eines Außendienstmitarbeiters, der mindestens eine Stunde Verspätung hat.
	Letzter bekannter Standort eines Außendienstmitarbeiters, der sich derzeit nicht im Zeitplan befindet oder an Aufgaben arbeitet.
	Aufgaben mit einer verstrichenen Geschäftszeit in Prozent von 0 bis weniger als 25.
	Aufgaben mit einer verstrichenen Geschäftszeit in Prozent von 25 bis weniger als 50.
	Aufgaben mit einer verstrichenen Geschäftszeit in Prozent von 50 bis weniger als 75.
	Aufgaben mit einem verstrichenen Geschäftsprozentsatz von 75 bis 100.
	Mehrere aktive Aufgaben mit SLAs, gruppiert nach Nähe.
	Mehrere Außendienstmitarbeiter, gruppiert nach Nähe.
	Summe der Service Desk-Mitarbeiter und Aufgaben mit SLAs, geclustert nach Nähe.

Filtern Sie eine SLA-Zuordnung

Sie können die SLA-Karte filtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher oder Einsatzplaner-Kombinationsrolle

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Filter anzeigen**.

   Die folgenden Filter sind verfügbar:

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

- **Datum**: Wählen Sie das Datum aus, das Sie durchsuchen möchten.
- **Aktuellen Standort der Agents anzeigen**: Zeigt Außendienstmitarbeiter-Standorte auf der Karte an bzw. blendet sie aus. Standardmäßig werden alle Außendienstmitarbeiter angezeigt.

2. Wählen Sie die gewünschten Filter aus.
3. Klicken Sie auf **Filter anwenden**, um Ihre Änderungen auf die Karte anzuwenden.

Verwalten Sie eine Aufgabe mit einer SLA

So können Sie mit SLAs auf Aufgaben zugreifen und sie verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher oder Einsatzplaner-Kombinationsrolle

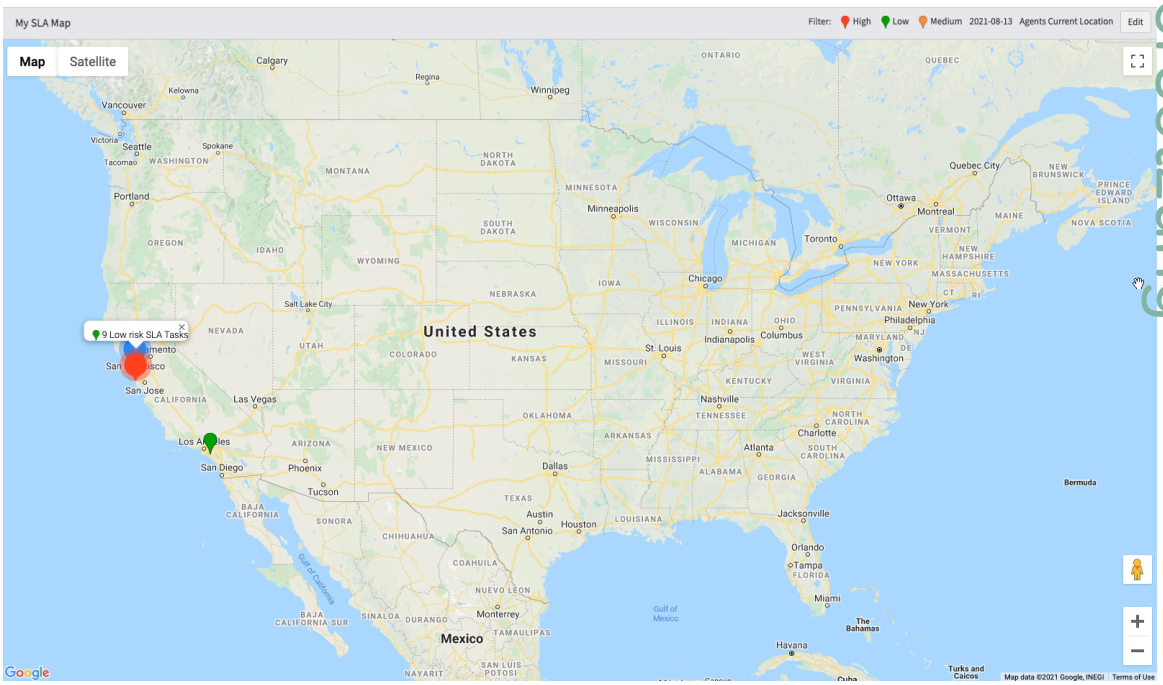
Prozedur

1. Klicken Sie auf das Aufgabensymbol, um ein Popup-Fenster mit den folgenden SLA-Details anzuzeigen:

SLA-Details

Titel	Beschreibung
SLA	Name des SLA.
Verbleibende Zeit	Verbleibende Geschäftszeit für die Servicelevel-Vereinbarung (SLA).
Priorität	Aufgabenpriorität nach Nummer, wobei **1** die höchste und **5** die niedrigste ist.
Erforderliche Fähigkeiten	Fähigkeiten, die zum Ausführen der Arbeit erforderlich sind.
Teile erforderlich	Teile, die zum Ausführen der Arbeit erforderlich sind.

SLA-Kartendetail



2. Klicken Sie auf den Link der Aufgabennummer, um den Datensatz in einem Popup-Fenster in der Karte anzuzeigen.

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

3. Wählen Sie die zugehörige Liste **Aufgaben-SLAs** aus, um die SLA-Details anzuzeigen.
4. Die Liste enthält die folgenden SLA-Werte:

SLA-Werte

Titel	Beschreibung
SLA	Name des SLA. Klicken Sie auf diesen Link, um die SLA-Definition und ihren Zeitplan anzuzeigen.
Startzeit	Zeitpunkt, zu dem die Servicelevel-Vereinbarung (SLA) gestartet wurde.
Stufe	Status dieser SLA, z. B. **In Bearbeitung**, **Abgeschlossen** oder **Verletzt**.
Verstrichene Geschäftszeit (Prozent)	Prozentsatz der Zeit, die für diese SLA im Geschäftskalender verstrichen ist. Wenn kein Geschäftskalender vorhanden ist, ist dieser Wert derselbe wie der tatsächlich verstrichene Prozentsatz.
Verbleibende Geschäftszeit	Verbleibende Zeit für diese SLA im Geschäftskalender. Wenn kein Geschäftskalender vorhanden ist, entspricht dieser Wert der tatsächlich verbleibenden Zeit.

Zeigen Sie Themen zu Arbeitsauftragstrends an

Analysieren Sie den Rückstand von Support-Arbeitsaufträgen, und identifizieren Sie Cluster von Arbeitsaufträgen, die auf ähnliche zugrunde liegende Probleme verweisen, indem Sie Predictive Intelligence für Außendienst-Managementverwenden

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin oder wm_manager.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsauftragstrends**.
2. Klicken Sie in der Liste „Cluster-Zusammenfassung“ auf eine Cluster-ID, um die Liste der zugehörigen Arbeitsaufträge anzuzeigen.
   - Clusterkonzepte listen die zehn häufigsten Wörter auf, die in der Kurzbeschreibung der Arbeitsaufträge vorkommen.
   - Die Clustergröße gibt die Anzahl der Arbeitsaufträge im Cluster an.
   - Die Clusterqualität gibt einen Prozentwert dafür an, wie ähnlich die Arbeitsaufträge sind.

Bestand in verwalten Außendienst-Management

Beschaffen Sie die Teile, die Sie zum Durchführen von Aufgaben benötigen.

Wenn ein Außendiensttechniker während der Arbeit ein Teil verwendet oder einen Service ausführt, kann er die Arbeit in die Außendienst-Mobile-App eingeben. Verwendete Produkte und durchgeführte Services können Kunden basierend auf der entsprechenden Preisliste oder Berechtigung in Rechnung gestellt werden. Verwendete Produkte können in der Bestandsverwaltung des Außendiensts von den Beständen abgezogen werden.

Qualifizierer, Einsatzplaner und Service Desk-Mitarbeiter können Teileanforderungen und -anforderungen erstellen und beziehen. Einsatzplaner können Transferaufträge erstellen und verwalten, und Service Desk-Mitarbeiter können zusätzlich Teile reservieren, auswählen und verwenden. Sie können nicht nur die Teile abrufen, um die Aufgaben abzuschließen, sondern auch die folgenden Aktionen ausführen:

Automatische Übersetzung

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

- Teile basierend auf Lagerhaltungsregeln übertragen
- Auf die Teile zugreifen, die Sie in Ihrem Bestand haben
- Teile von verfügbaren Standorten in Ihren Bestand verlegen

Zugehörige Informationen

Bestandsverwaltung in Außendienst-Management

Bestands- und Asset Management einrichten

Benötigte Teile

Nachdem alle Arbeitsauftragsaufgaben qualifiziert wurden und der übergeordnete Arbeitsauftragsstatus automatisch in **Qualifiziert** geändert wird, können Sie bei Bedarf weitere Informationen vom Qualifizierer anfordern und alle für die Aufgaben erforderlichen Teile beschaffen.

Wenn ein Arbeitsauftrag aus einer Arbeitsauftragsvorlage erstellt wurde, werden die Teileanforderungen automatisch der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt.

Die in diesem Thema enthaltenen Beispiele verdeutlichen die Verwendung von Teileanforderungen mit Arbeitsaufträgen. Teileanforderungen können jedoch mit jeder Service Management-Anwendung verwendet werden.

Zum Erstellen von Teileanforderungen und Beschaffen von Teilen aktivieren Sie die Konfigurationsoption **Teileanforderungen werden von Agenten benötigt** im Bildschirm „Außendienstkonfiguration“.

Um die erforderlichen Teile automatisch im Lager des Außendienstmitarbeiters zu reservieren, aktivieren Sie die Konfigurationsoption **Teile in Agent-Lager reservieren** auf dem Konfigurationsbildschirm von Außendienst.

Hinweis:
Die erforderlichen Teile müssen im persönlichen Lager des Außendienstmitarbeiters oder im Gruppenlager verfügbar sein, um sie für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu reservieren.

Teileanforderung erstellen

Erstellen Sie eine Teileanforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_agent, wm_dispatcher, wm_qualifier oderQualifizierer-Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Teileanforderung erstellen, um ein Teil mit oder ohne Kontext der Arbeitsauftragsaufgabe anzufordern.

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine Liste von Arbeitsaufträgen zu.
   - Wenn Sie die Rolle „wm_admin“ haben, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufträge**.
   - Wenn Sie die Rolle „wm_agent“ haben, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Mir zugewiesen**.

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

- Wenn Sie die Rolle „wm_dispatcher“ haben, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Einsatz-Warteschlange** > **.**
- Wenn Sie die Rolle „wm_qualifier“ haben, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Auf Qualifizierung wartend** > **.**

2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die sich im Status „ **Warten auf Qualifizierung**“, „ **Qualifiziert**“, „ **Zugewiesen**“ oder **„In** Bearbeitung“ befindet.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf Quelle.	Alle Aufgaben und Teileanforderungen werden auf der linken Seite aufgeführt. Zeigen Sie auf ein beliebiges Symbol für eine Aufgabe oder Teileanforderung, um weitere Informationen zu erhalten. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Arbeitsauftragsaufgabe, und wählen Sie **Teileanforderung erstellen** aus. Diese Methode ist nützlich, um mehrere Teile für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu beschaffen.
Klicken Sie in der zugehörigen Liste Teileanforderungen auf Neu.	Diese Methode ist nützlich, um ein einzelnes Teil für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu beschaffen.

5. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Felder im Formular für Teileanforderungen

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer für die Teileanforderung.
Arbeitsauftragsaufgabe	Nummer, die der Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen ist.
Modell	Beschreibung des Modells für das Teil, das zum Abschließen der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich ist.
Erforderlich bis Datum	Datum, bis zu dem alle Teile geliefert werden sollen. Das Datum wird basierend auf der erwarteten Reisestartzeit der Aufgabe automatisch eingetragen. Ändern Sie das Datum gegebenenfalls manuell.
Erforderliche Menge	Gesamtmenge, die zum Abschließen der Teileanforderung erforderlich ist. Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn die gesamte Anzahl der erforderlichen Teile beschafft wurde.
Reservierte Menge	Gesamtmenge, die bereits beschafft wurde.
Bezogen	Indikator dafür, ob die erforderliche Menge für diese Teileanforderung reserviert und dessen Transfer von einem Lager in ein anderes angefordert wurde.
Geliefert	Indikator dafür, ob die Transferauftragspositionen unter dieser Teileanforderung geliefert wurden oder nicht.
Kurzbeschreibung	Inhalt des Felds **Kurzbeschreibung** aus dem übergeordneten Arbeitsauftrag. Wenn der Arbeitsauftrag aus einer Incident-, Problem- oder Change-Anforderung erstellt wurde, wird die Kurzbeschreibung der Teileanforderung aus diesem Datensatz übernommen. Wenn der Arbeitsauftrag automatisch aus einem erstellt

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

Feld	Beschreibung
	wurde, stammt die Kurzbeschreibung aus der Modellvorlage. Dieses Feld ist standardmäßig nicht sichtbar.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Wenn das Teil nicht vorrätig ist, wird oben im Formular eine Meldung mit der Bezeichnung des Teils angezeigt.
7. Wenn eine andere Person als der Qualifizierer die Teileanforderung beschafft, erstellen Sie Transferauftragspositionen, transferieren Sie das Teil aus einem Lager zu einem Außendienstmitarbeiter, und klicken Sie auf **Qualifiziert**.

Hinweis:
Die Nummern für Teileanforderungsdatensätze beginnen mit dem Präfix **SOPR**, und die Datensätze werden in der Tabelle [sm_part_requirement] in der Anwendung Service Order Management gespeichert. In früheren Releases erstellte Teileanforderungen beginnen mit dem Präfix **WOPR**.

Teileanforderung kopieren

Kopieren Sie eine Teileanforderung, um schnell eine andere, ähnliche Teileanforderung zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die nicht den Status **Geschlossen** oder **Storniert** aufweist.
4. Klicken Sie auf **Beschaffen**.
5. Klicken Sie in der Liste „Arbeitsauftrag beschaffen“ mit der rechten Maustaste auf eine Arbeitsauftrags-Teilenummer, und wählen Sie **Teileanforderung kopieren** aus.

   Diese Aktion kopiert die Teileanforderungsinformationen in die Zwischenablage.
6. Klicken Sie in der Liste „Arbeitsauftrag beschaffen“ mit der rechten Maustaste auf eine Arbeitsauftrags-Teilenummer, und wählen Sie **Teileanforderung einfügen** aus.

Teileanforderung löschen

Löschen Sie eine Teileanforderung aus einer Arbeitsauftragsaufgabe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_qualifier oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die nicht den Status **Geschlossen** oder **Storniert** aufweist.
4. Klicken Sie auf **Beschaffen**.

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

Die Liste „Arbeitsauftrag beschaffen“ wird angezeigt und zeigt die Teileanforderungsdatensätze in einer Baumstruktur an.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Teileanforderungsnummer, und wählen Sie im Kontextmenü **Teileanforderung löschen** aus.

   Das System löscht die Teileanforderung, ohne eine Bestätigungsmeldung anzuzeigen.

Teile beschaffen

Bei der Beschaffung eines Teils handelt es sich um den Prozess der Reservierung und Beschaffung eines Asset, das in einem Teileanforderungsdatensatz beschrieben wird, entweder durch Bestellung von einem Lieferanten oder Transfer von einem Lager in ein anderes.

Benutzer, die Arbeitsaufträge erstellen können, können Teileanforderungen erstellen, indem Sie Arbeitsauftragsvorlagen verwenden oder die Verfahren auf dieser Seite manuell verwenden. Außendienstmitarbeiter, Qualifizierer und Einsatzplaner, einschließlich Benutzer mit Kombinationsrollen, können eine Teileanforderung erstellen und Teile beschaffen.

- Ein Qualifizierer bestimmt, ob Teile zum Ausführen von Arbeitsauftragsaufgaben erforderlich sind.
- Ein Einsatzplaner beschafft die Teileanforderungen und erstellt Transferauftragspositionen.
- Ein Einsatzplaner oder Außendienstmitarbeiter verlagert die Teile mithilfe des Transferprozesses.
- Ein Außendienstmitarbeiter akzeptiert die Zustellung der Teile und erfasst die Teilenutzung.

Teileanforderungen müssen einer Arbeitsauftragsaufgabe zugeordnet sein. Nachdem Teile identifiziert wurden, wird ein Transferauftrag erstellt, um Teile aus dem Lager, in dem sie sich befinden, in ein anderes Lager oder direkt zu einem Außendienstmitarbeiter zu transportieren. Außendienstmitarbeiter können basierend auf ihren Fähigkeiten und der Verfügbarkeit von Teilen in ihrem persönlichen Lager ausgewählt werden. Eine Arbeitsauftragsaufgabe kann mehrere Teileanforderungen und mehrere Transferaufträge besitzen.

- In einer Arbeitsauftragsaufgabe können mehrere Teileanforderungen unterschiedliche Elemente erfordern, die alle in einem Lager gefunden werden können. Ein Transferauftrag kann die Teileanforderungen erfüllen. Der Transferauftrag besitzt mehrere Transferauftragspositionen, die jeweils einen anderen Artikel basierend auf den Teileanforderungen angeben.
- Wenn ein Lager alle erforderlichen Artikel enthält, kann eine einzelne Transferauftragsposition den Auftrag erfüllen, wenn Verbrauchsgüter verschoben werden. Wenn Gebrauchsgüter verschoben werden, muss möglicherweise mindestens eine Transferauftragsposition erstellt werden. (Weitere Informationen zu Verbrauchs- und Gebrauchsgütern finden Sie unter Assets verwalten .)
- Wenn ein einzelnes Lager nicht alle Artikel enthält, die für eine Teileanforderung benötigt werden, erstellen Sie eine zusätzliche Transferauftragsposition für ein anderes Lager. Da die neue Transferauftragsposition ein anderes Lager angibt, wird automatisch ein separater Transferauftrag erstellt. Eine Teileanforderung wird dann durch zwei getrennte Transferaufträge an zwei verschiedene Lager erfüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Techniker/Mitarbeiter an einer Aufgabe arbeitet und ein Teil benötigt, sollte er das Teil aus einem persönlichen Lager, sofern verfügbar, verwenden können, ohne den Beschaffungsprozess zu durchlaufen.

Bei der vereinfachten Teilebeschaffung werden die Teileanforderungen jedes Mal, wenn eine Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird, automatisch aus seinem bevorzugten Lager bezogen, ohne den Beschaffungsprozess zu durchlaufen. Wenn ein Teil im bevorzugten Lager nicht verfügbar ist, können Service Desk-Mitarbeiter manuell aus den Zuweisungsgruppen oder Lagern beziehen.

Vereinfachte Teilebeschaffung

Bei der vereinfachten Teilebeschaffung kann ein Außendienstmitarbeiter eine Teileanforderung erstellen und ein Teil aus seinem persönlichen Lager verwenden, ohne den Beschaffungsprozess durchlaufen zu müssen. Dies ist hilfreich für Außendienstmitarbeiter, die bereits an Aufgaben arbeiten und Zugriff auf die erforderlichen Teile haben.
Um die vereinfachte Teilebeschaffung zu verwenden, klicken Sie im Formular für Arbeitsauftragsaufgaben in der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ auf die Schaltfläche **Asset verwenden**.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie die Asset-Nutzung an

Teil beschaffen und einem Außendienstmitarbeiter zuweisen

Die Option zur Beschaffung von Arbeitsaufträgen ist nützlich, wenn Sie Außendienstmitarbeitern, die bereits über die erforderlichen Teile in ihrem Lager verfügen, einen Arbeitsauftrag zuweisen möchten oder wenn Sie den Auftrag einem bestimmten Außendienstmitarbeiter zuweisen möchten, der sich um die Beschaffung der Teile kümmert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Beschaffungsoption zeigt die vollständige Liste der Aufgaben und Teileanforderungen an, die für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe zu erfüllen sind. Für jede Aufgabe werden die Außendienstmitarbeiter und Lager aufgeführt, die über die erforderlichen Teile verfügen. Außerdem werden die für jede Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten und Teile angezeigt. Wählen Sie einen Außendienstmitarbeiter aus, um anzuzeigen, ob er über die für die Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten und Teile verfügt. Die Zeiträume, in denen der Außendienstmitarbeiter im Arbeitsauftragsfenster verfügbar ist, werden angezeigt, damit Sie die Arbeit für die Aufgabe effizient planen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die nicht den Status **Geschlossen** oder **Storniert** aufweist.
4. Klicken Sie auf **Quelle**.
5. Klicken Sie in der Liste „Arbeitsauftrag beschaffen“ auf eine Arbeitsauftragsaufgabe.

   Das Feld **Agent** unter **Information zu Agent** wird automatisch basierend auf den in der Arbeitsauftragsaufgabe angegebenen Informationen gefüllt.

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

6. Um einen anderen Service Desk-Mitarbeiter anzugeben, klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ).

   Es stehen nur Außendienstmitarbeiter zur Auswahl, die die Kriterien in der Arbeitsauftragsaufgabe erfüllen. Das System füllt die Felder **Fähigkeiten** und **Teile** automatisch auf Grundlage des angegebenen Außendienstmitarbeiters. Wenn neben einem Teil das Symbol „ “) angezeigt wird, hat der angegebene Service Desk-Mitarbeiter entweder das Teil nicht oder nicht genügend Einheiten des Teils, um die Aufgabe abzuschließen.

7. Zeigen Sie auf das Symbol, um Informationen darüber zu erhalten, wie viele Einheiten des Teils benötigt werden und wie viele Einheiten der Außendienstmitarbeiter in seinem Lager hat.
8. Um Außendienstmitarbeiter zu filtern und Teile zu reservieren, klicken Sie auf den Pfeil neben **Information zu Agent**, um den Abschnitt zu erweitern.
   - Um Außendienstmitarbeiter zu filtern, wählen Sie die Fähigkeiten und Teileoptionen aus.
   - Wählen Sie **Teile in Agent-Lager reservieren** aus, um Teile im Lager des angegebenen Außendienstmitarbeiters zu reservieren. Dadurch werden die bereits vorhandenen Teile automatisch beschafft.
9. Wählen Sie im Feld **Datum** das Datum aus, an dem die Arbeit ausgeführt werden soll.

   Wenn der Außendienstmitarbeiter am angegebenen Datum verfügbar ist, wird die Schaltfläche **Zuweisen** im Feld **Zeitplan** angezeigt.

10. Bei Bedarf können Sie die Felder **Geplanter Start** und **Geplantes Ende** im Abschnitt **Aufgabeninformationen** aktualisieren.
    - Wenn Sie die Felder **Geplanter Start** und **Geplantes Ende** im Abschnitt **Teileanforderungen** oben auf dem Bildschirm ändern, werden auch die entsprechenden Felder unter **Aufgabeninformation** geändert. Wenn Sie Änderungen an den Feldern im Abschnitt **Aufgabeninformation** vornehmen, werden die entsprechenden Felder im Abschnitt „Teileanforderungen“ nicht geändert.
    - Alle Änderungen an den Feldern **Geschätzte Reisedauer**, **Geschätzte Arbeitsdauer** oder **Geplante Startzeit** im Aufgabenformular werden automatisch unter **Aufgabeninformation** angezeigt.
11. Klicken Sie auf **Zuweisen**.
12. Um Ihre Änderungen an den Außendienstmitarbeiter-Informationen zurückzusetzen, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

    Sie können **Aktualisieren** nicht verwenden, nachdem Sie den Datensatz gespeichert haben.

13. Klicken Sie auf **Speichern**.

    Der Außendienstmitarbeiter wird erst zugewiesen, wenn Sie den Datensatz speichern.

14. Sie können sich alle Teile beschaffen, die der angegebene Außendienstmitarbeiter noch nicht reserviert hat. Wählen Sie im linken Bereich ein Teil in der Liste der Teileanforderungen unter der Aufgabe aus.
15. Klicken Sie auf **Teil beschaffen**, und schließen Sie den Transferauftrag ab.

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

Teile für Arbeitsauftragsaufgaben beziehen

Beziehen Sie Teile aus Ihren bevorzugten Lagern oder Zuweisungsgruppen, um sicherzustellen, dass Arbeitsauftragsaufgaben umgehend abgeschlossen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Teile für die Arbeitsauftragsaufgabe entweder manuell oder automatisch beziehen.

- Automatischer Prozess: Wenn die Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird, der die erforderlichen Teile in seinem bevorzugten Lager hat, werden die Teileanforderungen automatisch ohne manuelles Eingreifen beschafft.
- Manueller Prozess: Wenn ein erforderliches Teil im bevorzugten Lager nicht verfügbar ist, können Sie es als Service Desk-Mitarbeiter manuell aus Zuweisungsgruppen oder anderen Lagern beziehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsauftragsaufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.

   Hinweis:
   Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die sich im Status **„Zugewiesen“** befindet. Wenn eine Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird, werden die Teileanforderungen automatisch aus seinem bevorzugten Lager bezogen, sofern die Teile vorhanden sind. Wenn ein Teil im bevorzugten Lager nicht verfügbar ist, können Service Desk-Mitarbeiter manuell aus den Zuweisungsgruppen oder Lagern beziehen.

3. Auf der Registerkarte **Teileanforderungen** können Sie eine Liste der erforderlichen Teile für die Aufgabe anzeigen.
4. Gehen Sie wie folgt vor, um Teile manuell zu beziehen:

   a. Wählen Sie die Teileanforderung aus, und wählen Sie die Teile aus, die Sie manuell beziehen möchten. Auf der Teileanforderungsseite werden alle relevanten Details angezeigt.

   b. Wählen Sie **Quellteil aus**.

   c. Wählen Sie die entsprechende Option basierend auf den gewünschten Beschaffungskriterien aus.

   d. Wählen Sie **Absenden**.

5. Wählen Sie **Teil beziehen** aus, und schließen Sie den Transferauftrag ab.
   Die Transferauftrags-Position wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Schließen Sie die Transferaufträge ab: Wenn der Service Desk-Mitarbeiter Teile aus anderen Lagern oder Zuweisungsgruppen bezieht, wird automatisch eine Transferauftrags-Position erstellt. Anschließend können Sie den Transferauftrag abschließen, um sicherzustellen, dass die Teile an den angegebenen Standort verschoben werden.

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

Asset abholen

Außendienstmitarbeiter können eine konsolidierte Liste (gruppiert nach Lager) aller Assets anzeigen, die darauf warten, abgeholt zu werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Außendienstmitarbeiter können die Assets physisch abholen und sie dann als geliefert erfassen. Die Liste enthält Transferauftragspositionen in der Phase Empfangen oder Unterwegs mit einer Arbeitsauftragsaufgabe, die die folgenden Kriterien erfüllt:

- Dem Außendienstmitarbeiter zugewiesen
- Weist Status Akzeptiert oder In Bearbeitung auf

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Abholen/Abgeben** > **Meine Abholliste**.

   Die Liste **Transferauftrags-Positionen** wird in der Ansicht **PickUpList** angezeigt.

2. **Wahlweise:** Klicken Sie auf Text in einer beliebigen Spalte, um weitere Informationen über den Transferauftrag, die Transferauftragsposition oder das Asset zu erhalten.
3. Nachdem Sie die Artikel physisch ausgewählt haben, aktivieren Sie ein Kontrollkästchen neben der Transferauftragspalte, wechseln zur Auswahlliste **Aktionen** und wählen **Liefern** aus.

Transferaufträge verwalten

Verwenden Sie einen Transferauftrag, um erforderliche Teile zwischen den Lagern des Unternehmens oder an einen Ort zu verschieben, an dem sie von einem Service Desk-Mitarbeiter empfangen werden können.

Der Transferauftrag definiert Lieferdaten, die Lager, die am Transfer beteiligt sind, und den allgemeinen Status des Auftrags. Ein Transferauftrag enthält mindestens eine Auftragsposition, die den Transfer mehrerer Teile oder Assets in einem Transferauftrag ermöglichen. Eine Transferauftragsposition beschreibt das Teil, die erforderliche Menge und den Status des Teils im Transferprozess.

Das System erstellt einen Transferauftrag automatisch, wenn Sie eine Transferauftragsposition erstellen. Sie können einem Transferauftrag zusätzliche Transferauftragspositionen hinzufügen, solange sich der Transferauftrag in der Phase **Entwurf** befindet. Wenn eine der Transferauftragspositionen in die nächsten Phase versetzt wird, ändert sich auch die Phase des Transferauftrags entsprechend, und es können keine zusätzlichen Transferauftragspositionen mehr im Auftrag akzeptiert werden.

Verbrauchs- und Gebrauchsmodelle

Im Transferprozess gibt es geringfügige Unterschiede zwischen Verbrauchs- und Gebrauchsgütern.

Verbrauchsgüter-Assets wie Computertastaturen werden in Transferaufträgen nicht einzeln verfolgt. Gebrauchsgüter-Assets wie Netzwerkrouter sind Configuration Items, die in Transferaufträgen einzeln verfolgt werden.

Verbrauchsgütermodelle

Wenn das transferierte Modell ein Verbrauchsgut ist, können alle Artikel gleichzeitig bestellt werden, wenn Sie in einer einzelnen Transferauftragsposition eine **Angeforderte Menge**

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

angeben. Nachdem die Menge angegeben wurde, ermittelt das System, ob das ausgewählte Lager über eine ausreichende Menge verfügt, um die Teileanforderung zu erfüllen. Wenn das Lager nicht die gesamte Teileanforderung erfüllen kann, gibt das System die im Lager verfügbare Menge automatisch ein. Wenn die Anforderung beispielsweise für 25 Tastaturen gilt und das ausgewählte Lager nur 10 Tastaturen enthält, wird die verfügbare Menge von 10 hinzugefügt. Der Benutzer muss manuell eine weitere Transferauftragsposition erstellen, um die restlichen 15 Tastaturen aus einem anderen Lager zu beziehen.

Gebrauchsgutmodelle

Wenn das Modell, das übertragen wird, ein Gebrauchsgut-Asset ist, erstellen Sie eine Transferauftragsposition pro Asset. Das System erstellt so viele Transferauftragspositionen wie für die erforderliche Menge benötigt werden. Dieser Ansatz wird verwendet, damit für jedes Configuration Item Status und Lagerstandort unabhängig geändert werden können. Wenn beispielsweise in der Teileanforderung zwei Canon i960-Fotodrucker angegeben sind und Drucker als Configuration Items verwaltet werden, generiert das System zwei Transferauftragspositionen – eine pro Configuration Item. Nachdem der Außendienstmitarbeiter das Teil empfangen hat (Elementstatus wird in **Auf Lager** und Teilstatus in **Reserviert** geändert) und es verwendet, wird das Asset als **In Gebrauch** durch die Person aufgeführt, die den Arbeitsauftrag erstellt hat.

Transferauftrag erstellen

Erstellen Sie einen Transferauftrag, mit dem die erforderlichen Teile oder Assets in das gewünschte Lager oder an den gewünschten Außendienstmitarbeiter-Standort transferiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Teileanforderungen** auf eine **Zahl**.
5. Klicken Sie auf **Teil beschaffen**.
   Das System vervollständigt das Feld **Modell** automatisch mit Informationen aus der Teileanforderung. Sie können ein anderes Modell auswählen, das aber ein Ersatz für das angeforderte Modell sein muss.
   Wenn Sie auf das Referenz-Suchsymbol ( ) neben dem Feld **Modell** klicken, werden nur das ausgewählte Modell und alle Ersatzmodelle, die auf Lager sind, aufgelistet.
6. Wählen Sie unter **Aus Lager** ein Ausgangslager aus.
   - In der Liste sind nur Lager enthalten, in denen das angegebene Modell verfügbar ist. Wenn keine Lager aufgeführt sind, ist das Teil nicht vorrätig.
   - Das Feld **Aus Lager** wird nur dann automatisch mit einem Standard-Lagerstandort ausgefüllt, wenn das Teil im persönlichen Lager des Außendienstmitarbeiters oder im Lager der Zuweisungsgruppe verfügbar ist. Sie können bei Bedarf einen anderen Lagerstandort angeben.
7. Wählen Sie ein **An Lager** aus.

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

- Das Feld **An Lager** wird automatisch mit einem standardmäßigen Lagerstandort ausgefüllt. Sie können bei Bedarf einen anderen Lagerstandort angeben.
- Um die Artikel direkt an einen Außendienstmitarbeiter zu liefern und die Phase **Empfangen** zu überspringen, wählen Sie ein persönliches Lager als Ziel aus. Wenn der Arbeitsauftragsaufgabe kein Außendienstmitarbeiter zugewiesen ist, verbleibt die Transferauftragsposition solange in der Phase **Empfangen**, bis ein Mitarbeiter zugewiesen wurde.
- Um ein Teil ohne Transfer zu verwenden, wählen Sie dasselbe nichtpersönliche Lager als Quell- und Ziellager aus. Mit dieser Aktion wird der Transferauftrag direkt in die Phase **Empfangen** verschoben, und Asset-Status und Substatus werden auf **Auf Lager – Ausstehende Übertragung** gesetzt.

Hinweis:
Ein Fehler tritt auf, wenn für das Quell- und das Ziellager dasselbe persönliche Lager ausgewählt ist. In diesem Fall wird die Transferauftragsposition automatisch in die Phase **Geliefert** verschoben, auch wenn der Arbeitsauftragsaufgabe kein Außendienstmitarbeiter zugewiesen ist.

8. Geben Sie die **Angeforderte Menge** an.

   Wenn das erste von Ihnen ausgewählte Lager keine ausreichende Menge enthält, wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5, bis die gesamte erforderliche Menge bestellt ist. Bei der Bestellung aus Lagern wird die Zahl im Feld **Reservierte Menge** automatisch aktualisiert. Wenn die Zahlen in den Feldern **Reservierte Menge** und **Angeforderte Menge** im Teileanforderungsformular übereinstimmen, wird das Kontrollkästchen **Bezogen** aktiviert. Nachdem eine Transferauftragsposition aus der Teileanforderung angefordert wurde, können Sie die Teileanforderung nicht ändern.

9. Wählen Sie eine **Liefermethode** aus.

   Qualifizierer, Einsatzplaner, Außendienstmitarbeiter und Benutzer mit kombinierten Rollen können eine Liefermethode für Teile angeben, während sich ein Transferauftrag in der Phase **Entwurf** befindet. Folgende Zustellungsoptionen sind möglich:

   - **Standard**
   - **Über Nacht**
   - **Kurier**
   - **Abholung durch Mitarbeiter**

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Assets durch Transferprozess führen

Verwenden Sie Aufgaben für Transferauftragspositionen, um Assets über den Versand- oder Abgabetransferprozess zu verschieben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es werden Aufgaben für Transferauftragspositionen erstellt, um Transferauftragspositionen von einer Phase in die nächste zu verschieben. Einer Transferauftragsposition ist anfänglich eine Aufgabe zugeordnet, mit der die Erfüllung abgeschlossen wird. Wenn Sie eine Asset-Anforderung erfüllen und die Aufgabe schließen, werden automatisch zwei Aufgaben für die

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

Transferauftragsposition erstellt, eine zur Vorbereitung des Versands und eine zur Abgabe des Assets.

Durch das Schließen einer Transferauftragsposition wird die Aufgabe abgeschlossen, die Aufgabe der Transferauftragsposition in die nächste Phase verschoben und die nächste Aufgabe im Prozess erstellt, bis Sie alle Aufgaben abgeschlossen haben, die zum Abschließen der Transferauftragsposition erforderlich sind. Weitere Informationen zu den Transferstufen finden Sie unter Stufen von Transferauftrags -Positionen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Beschaffung** > **Beschaffungs-Transferaufträge**.
2. Wählen Sie einen Transferauftrag aus, um das Asset zu transferieren.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Transferauftragsposition** eine Transferauftragsposition aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Aufgaben für Transferauftrags-Positionen** eine Aufgabe für Transferauftragspositionen aus, die zur Erfüllung bereit ist.
   Berechtigte Aufgaben haben den Kurzbeschreibungstext „Bereit für Erfüllung“ und den Status „Offen“.
5. Klicken Sie auf **Aufgabe schließen**, um die Erfüllung abzuschließen, und starten Sie den Transferprozess für das Asset.
   Die Aufgabe der Transferauftragsposition, die zur Erfüllung bereit war, wechselt in den Status „Geschlossen – vollständig“.

   Das System erstellt automatisch zwei neue Aufgaben für die Transferauftragsposition:
   - Die Kurzbeschreibung für die Aufgabe der Transferauftragsposition zur Vorbereitung auf den Versand lautet „Für Versand vorbereiten“, und der Status ist „Offen“.
   - Die Kurzbeschreibung für die Aufgabe der Transferauftragsposition für die Abgabe lautet „Empfangen“, und der Status ist „Offen“.
6. Führen Sie die Abgabe oder die Vorbereitung auf den Versand durch.

Transferaufträge zusammenführen

Nachdem Sie einen neuen Transferauftrag abgesendet haben, prüft das System alle vorhandenen Transferaufträge, die an die aktuelle Arbeitsauftragsaufgabe angehängt sind, um festzustellen, ob der neue Transferauftrag mit einem der vorhandenen Aufträge zusammengeführt werden kann.

Das System verwendet die folgenden Kriterien, um Transferaufträgen zusammenzuführen:

- Aus der Anwendung Außendienst-Management erstellt. (Konfigurieren Sie den Transferauftragsdatensatz, um das Feld **Typ** hinzuzufügen.)
- In der Phase **Entwurf**.
- Dasselbe Ausgangslager (**Aus Lager**).
- Dasselbe **Ziel-Lager**.

Wenn ein vorhandener Transferauftrag diesen Kriterien entspricht, wird die neue Transferauftragsposition unter dem vorhandenen Transferauftrag platziert. Wenn kein vorhandener Transferauftrag diesen Kriterien entspricht, wird ein neuer Transferauftrag mit der Transferauftragsposition erstellt. Es wird empfohlen, den Transferauftrag anzuzeigen und zu prüfen, ob alle Informationen korrekt sind. Stellen Sie beispielsweise sicher, dass der Wert im Feld **Lieferdatum** im Transferauftrag für den Wert im Feld **Erforderlich nach Datum** in der Teileanforderung geeignet ist. In der Anwendung Außendienst-Management erstellte

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

Transferaufträge werden nicht mit Transferaufträgen zusammengeführt oder kombiniert, die in einer anderen Anwendung (z. B. Procurement) erstellt wurden.

Wenn alle Transferauftragspositionen unter einer Teileanforderung an das persönliche Lager des zugewiesenen Agent geliefert wurden, wird die Teileanforderung als **Geliefert** gekennzeichnet. Wenn sowohl Verbrauchsgut- als auch Gebrauchsgut-Assets geliefert werden, wird ihr **Status** in **Auf Lager** und ihr **Substatus** zu **Reserviert** (in Asset-Verwaltung) geändert.

Abgabelisten verwenden

Außendienstmitarbeiter verwenden Abgabelisten zur Rückgabe von Artikeln in ihrem persönlichen Lager.

Möglicherweise muss ein Artikel zurückgegeben werden, da er defekt ist oder zum Abschließen einer Arbeitsauftragsaufgabe nicht benötigt wird. Außendienstmitarbeiter können eine Abgabeliste von Artikeln erstellen, um die Artikel mithilfe eines Transferauftrags an ein anderes Lager zu senden. Außendienstmitarbeiter haben auch die Möglichkeit, Artikel physisch in einem Lager abzugeben und die Abgabe in der Anwendung Field Service Management zu vermerken.

Ein Asset muss die folgenden Kriterien erfüllen, um zur Abgabeliste eines Außendienstmitarbeiters hinzugefügt zu werden:

- Es befindet sich im persönlichen Lager des Außendienstmitarbeiters.
- Das Kontrollkästchen **Abgabe** im Transferauftragsdatensatz aktiviert.
- Eine der folgenden Möglichkeiten:
  - Der Substatus lautet **Defekt**.
  - Das Asset wurde nicht verwendet, und der Status der Arbeitsauftragsaufgabe lautet **Abgeschlossen**.

Abgabeliste erstellen

Außendienstmitarbeiter können jederzeit eine Abgabeliste von Assets erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispielsweise kann der Außendienstmitarbeiter mehrere Assets haben, die beim Abschließen einer Arbeitsauftragsaufgabe entfernt wurden und in ein anderes Lager zurückgegeben werden müssen.

Nach dem Erstellen einer Abgabeliste gibt es zwei Möglichkeiten zum Hinzufügen von Artikeln zu dieser Liste.

- Verwenden Sie die Schaltfläche **Defekt hinzufügen**, um Artikel hinzuzufügen, die sich in Ihrem persönlichen Lager mit dem Substatus **Defekt** befinden. Weitere Informationen zu defekten Artikeln finden Sie unter Asset-Nutzung aufzeichnen.
- Erstellen Sie eine Transferauftragsposition für einen Artikel in dem persönlichen Lager.

  Der Artikel darf nicht den Substatus **Reserviert** oder **Defekt** aufweisen und kann nicht bereits in einer anderen Abgabeliste enthalten sein.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Abholen/Abgeben** > **Abgabeliste erstellen**.
2. Wählen Sie ein **An Lager** aus.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Führen Sie eine oder beide der folgenden Aktionen aus:

   - Klicken Sie auf **Defekt hinzufügen**, um alle defekten Artikel in Ihrem persönlichen Lager der Abgabeliste hinzuzufügen.
   - Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Transferauftrags-Positionen** auf **Neu**, wählen Sie ein **Modell** aus, und klicken Sie auf **Absenden**.

     Es stehen nur Artikel im persönlichen Lager eines Außendienstmitarbeiters zur Auswahl, die nicht reserviert, nicht defekt und nicht in einer anderen Abgabeliste enthalten sind.

Abgabeliste anzeigen

Außendienstmitarbeiter können eine konsolidierte Liste, gruppiert nach Lager, mit allen Artikeln anzeigen, die von allen Außendienstmitarbeitern der Abgabeliste hinzugefügt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Abholen/Abgeben** > **Alle Abgabelisten**.
2. Erweitern Sie eine Gruppe, indem Sie auf den Pfeil neben dem Gruppennamen klicken.

Asset übergeben

Außendienstmitarbeiter können Assets physisch in einem Lager abgeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein abgegebener Artikel nicht verwendet wurde, wird er automatisch in den Status**Auf Lager – Verfügbar** versetzt. Wenn ein abgegebener Artikel defekt ist, wird ihm automatisch der Status **Auf Lager – Defekt** zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Abholen/Abgeben** > **Meine Abgabeliste**.

   Die Liste **Transferauftrags-Positionen** wird in der Ansicht **DropOffList** angezeigt.

2. **Wahlweise:** Klicken Sie auf Text in einer beliebigen Spalte, um weitere Informationen zu erhalten, z. B. zum Transferauftrag oder zu den Lagern.
3. Nachdem Sie die Artikel physisch abgegeben haben, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Artikel, wechseln zur Auswahlliste **Aktionen** und wählen **Abgabe** 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.

Kunden-Experience für Arbeitsauftragsaufgaben verwalten

Verwenden Sie Außendienst-Management Customer Experience, um Benachrichtigungen per E-Mail und SMS an Ihre Kunden zu senden, z. B. den Status ihrer Arbeitsauftragsaufgaben, den aktuellen Standort des Service Desk-Mitarbeiters, und Service Desk-Mitarbeiter-Feedback zu geben.

Zugehörige Informationen

Außendienst-Management Kunden-Experience konfigurieren

Kundenbenachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben

Senden Sie Benachrichtigungsnachrichten und E-Mails an Kunden, um sie über den Status ihrer Arbeitsauftragsaufgaben zu informieren.

Kunden können Benachrichtigungen über die für sie erstellten Arbeitsauftragsaufgaben erhalten. Kunden können sich abmelden, um keine Benachrichtigungen mehr zu erhalten.

Kundenbenachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben verwenden das Plugin „Field Service Management - Customer Experience“, um sowohl SMS- als auch E-Mail-Benachrichtigungen an die registrierte Mobiltelefonnummer und E-Mail-Adresse zu senden. Benutzer mit der Rolle des Systemadministrators können SMS- und E-Mail-Benachrichtigungen an Kunden aktivieren und konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Notify .

Kunden werden benachrichtigt, wenn eine der folgenden Aktivitäten an der Arbeitsauftragsaufgabe ausgeführt wird:

- Arbeitsauftragsaufgabe wird erstellt
- Arbeitsauftragsaufgabe wird zugewiesen
- Arbeitsauftragsaufgabe wird erneut zugewiesen
- Arbeitsauftragsaufgabe wird verschoben
- Arbeitsauftragsaufgabe ist abgeschlossen
- Arbeitsauftragsaufgabe wird storniert
- Mitarbeiter reist zum Standort der Arbeitsauftragsaufgabe
- Service Desk-Mitarbeiter erreichen den Arbeitsstandort
- Terminbuchung wird bestätigt
- Terminbuchung wird verschoben
- Terminbuchung wird storniert

Zeigen Sie Kommentare zu Arbeitsauftragsaufgaben aus dem Kunden- oder Verbraucherserviceportal an, und fügen Sie sie hinzu

Zeigen Sie die Details von Arbeitsaufträgen und zugehörigen Aufgaben aus dem Kunden- oder Verbraucherserviceportal an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer und sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Kunden können Arbeitsaufträge und zugehörige Arbeitsauftragsaufgaben ihrer eigenen oder zugehörigen Accounts anzeigen. Sie können auch Kommentare zu Arbeitsaufträgen

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

und Aufgaben hinzufügen, die sich nicht im Status „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ befinden.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Customer oder Consumer Service Portal an.
2. Klicken **Support** > **Arbeitsaufträge** im Portal-Header.
3. Klicken Sie in der Liste der Arbeitsaufträge, die sich auf Ihren Account beziehen, auf eine Arbeitsauftragsnummer, um die zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe, um weitere Informationen dazu anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Geben Sie eine Nachricht an den Service Desk-Mitarbeiter ein, und klicken Sie auf **Senden**. Ihre Nachricht wird Teil der Konversation über die Arbeitsauftragsaufgabe und wird als zusätzliche Anmerkung angezeigt. Alle Antworten von Service Desk-Mitarbeitern auf Ihre Nachrichten werden ebenfalls in die Konversation einbezogen.

Hinweis:
Eine Arbeitsnotiz ist nur für Service Desk-Mitarbeiter sichtbar, aber sowohl Service Desk-Mitarbeiter als auch Kunden können zusätzliche Kommentare anzeigen.

Verfolgen Sie den aktuellen Standort von Außendienstmitarbeitern nach

Zeigen Sie den aktuellen Standort von Service Desk-Mitarbeitern an, um deren voraussichtliche Ankunftszeit nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer und sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Customer oder Consumer Service Portal an.
2. Klicken **Support** > **Arbeitsaufträge** im Portal-Header, um eine Liste der Arbeitsaufträge anzuzeigen, die sich auf Ihren Account beziehen.
3. Klicken Sie auf eine Arbeitsauftragsnummer, um die zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.
4. Um den aktuellen Standort eines Service Desk-Mitarbeiters im Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe nachzuverfolgen, klicken Sie auf die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe.
   Die Karte wird automatisch aktualisiert, um den letzten Standort eines Service Desk-Mitarbeiters anzuzeigen.

Verfolgen Sie den aktuellen Standort von Service Desk-Mitarbeitern über E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen nach

Verfolgen Sie den aktuellen Standort von Service Desk-Mitarbeitern und ihre geschätzte Ankunftszeit per E-Mail oder SMS-Benachrichtigung nach.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer und sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Link wird per E-Mail oder SMS-Benachrichtigung gesendet, um den aktuellen Standort von Service Desk-Mitarbeitern und ihre voraussichtliche Ankunftszeit nachzuverfolgen. Eine E-Mail- oder SMS-Benachrichtigung zur Nachverfolgung von Service Desk-Mitarbeitern enthält Informationen zu Arbeitsaufgaben, z. B. Aufgabennummer, Informationen über 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.

Service Desk-Mitarbeiter, der zur Ausführung der Aufgabe kommt, geschätzte Ankunftszeit und einen Link, über den Sie den Service Desk-Mitarbeiter nachverfolgen können.

Prozedur

1. Öffnen Sie die SMS- oder E-Mail-Benachrichtigung.
2. Wählen Sie den in der Benachrichtigung bereitgestellten Link aus, um den Service Desk-Mitarbeiter nachzuverfolgen.
3. Wenn die Anmeldeseite für das Customer oder Consumer Service Portal angezeigt wird, melden Sie sich an.

Ergebnisse

Die Agent-Nachverfolgungszuordnung für die zugehörige Arbeitsauftragsaufgabe wird geöffnet, damit Sie den Agent nachverfolgen können.

Sammeln von Feedback von Service Desk-Mitarbeitern

Verwenden Sie „Außendiensttechniker – Feedback“, um Feedback in Bezug auf Außendienstmitarbeiter von Kunden zu sammeln, indem Sie einen Umfragelink per E-Mail und SMS senden.

Wenn der Mitarbeiter die Arbeitsauftragsaufgabe als abgeschlossen markiert, erhält der Kunde per E-Mail und SMS einen Umfragelink, um Feedback zu geben. Kunden können Feedback zu einem Außendienstmitarbeiter geben, indem sie den Mitarbeiter bewerten und ihre Kommentare veröffentlichen.

Das System berechnet die durchschnittliche Bewertung eines Mitarbeiters und speichert sie in der Tabelle „wm_agent_rating“. Die Karte zur Nachverfolgung der Positionsbestimmung zeigt den Kunden, die den Mitarbeiter nachverfolgen, die berechnete Bewertung eines Mitarbeiters an.

Der Auftrag zum Bewerten von Mitarbeitern mit täglicher Datenerfassung wird jede Nacht ausgeführt, um die Daten zu aktualisieren, sodass eine aktualisierte Mitarbeiterbewertung berechnet und auf der Nachverfolgungskarte zur Positionsbestimmung für Kunden angezeigt wird.

Zeigen Sie eine Vorschau der geschlossenen Arbeitsaufträge an und signieren Sie sie über das Customer oder Consumer Service Portal

Als Kunde können Sie geschlossene Arbeitsaufträge, die sich im Status „Abgeschlossen“ oder „Geschlossen – unvollständig“ befinden, digital signieren, um zu bestätigen, dass der Arbeitsauftrag geschlossen werden soll.

Vorbereitungen

Die Konfiguration „ **Dokumentvorlage zum Generieren der PDF-Zusammenfassung** verwenden“ muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer und sn_customerservice.consumer

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Customer oder Consumer Service Portal an.
2. Klicken **Support** > **Arbeitsaufträge** im Portal-Header, um eine Liste der Arbeitsaufträge anzuzeigen, die sich auf Ihren Account beziehen.
3. Suchen und öffnen Sie den Arbeitsauftrag, den Sie in der Vorschau anzeigen und signieren möchten, der sich im Status „Abgeschlossen“ oder „Unvollständig geschlossen“ befindet.

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

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorschau anzeigen und signieren**.
5. Überprüfen Sie im Arbeitsauftragsformular die Details der Aktionen, die für zugehörige Arbeitsauftragsaufgaben ausgeführt wurden.
6. Signieren Sie den geschlossenen Arbeitsauftrag.
   a. Klicken Sie auf **Signatur** eingeben, und geben Sie Ihren Namen ein.
   b. Klicken Sie **auf Signatur zeichnen**, und signieren Sie mit Ihrem Namen.
7. Klicken Sie **auf Akzeptieren und Bestätigen**.

Ergebnisse

Die signierte PDF-Zusammenfassung wird generiert und an das Arbeitsauftragsformular angehängt. Signaturen werden an die entsprechende Arbeitsauftragsaufgabe angehängt, wenn in einem Arbeitsauftrag mehrere Arbeitsaufgaben vorhanden sind, die signiert sind.

Verwalten von Terminen in Außendienst-Management

Sie können Termine für verfügbare Services buchen, neu planen und stornieren.

Mit der Terminbuchungsfunktion können Kunden verfügbare Terminfenster anzeigen, eine Auswahl treffen und einen Servicetermin über das Service Portal buchen. Außendienstmitarbeiter und Einsatzplaner können auch Termine für Kunden buchen. Bei der Buchung eines Termins werden je nach Art des Service ein Arbeitsauftrag und eine oder mehrere Arbeitsauftragsaufgaben erstellt. Gebuchte Termine können innerhalb der in der Konfiguration angegebenen Zeitbeschränkungen neu geplant und storniert werden.

Für die Terminbuchung ist eine Konfiguration auf Anwendungs- und Serviceebene erforderlich. Für die Anwendung ist eine Konfiguration erforderlich, die für Field Service Management bereitgestellt wird. Die Anwendungskonfiguration enthält Einstellungen, die für alle Services in der Anwendung gelten, die Terminbuchungen unterstützen.

Für jeden Service in der Anwendung, der geplante Termine anbietet, ist eine separate Konfiguration erforderlich. Eine Servicekonfiguration enthält Einstellungen, die nur für diesen bestimmten Service gelten. Sowohl die Anwendungskonfiguration als auch die Servicekonfiguration müssen aktiv sein, um Termine zu buchen.

Das System berücksichtigt Kapazitäts- und Reservierungsregeln, die im Modul „Kapazitätsmanagement“ definiert sind, wenn Zeitfenster für die erstmalige Buchung von Terminen oder die Neuplanung eines Termins angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung.

Zugehörige Informationen

Komponenten der Terminbuchung

Terminbuchung konfigurieren

Verwalten von Terminen in Außendienst-Management

Fenster „Termin auswählen“

Verwenden Sie bei der Buchung oder Neuplanung eines Termins für einen Service das Popup-Fenster „Termin auswählen“, um die verfügbaren Zeitfenster für Termine anzuzeigen, den gewünschten Tag und die gewünschte Uhrzeit auszuwählen und die Terminanforderung zu übermitteln.

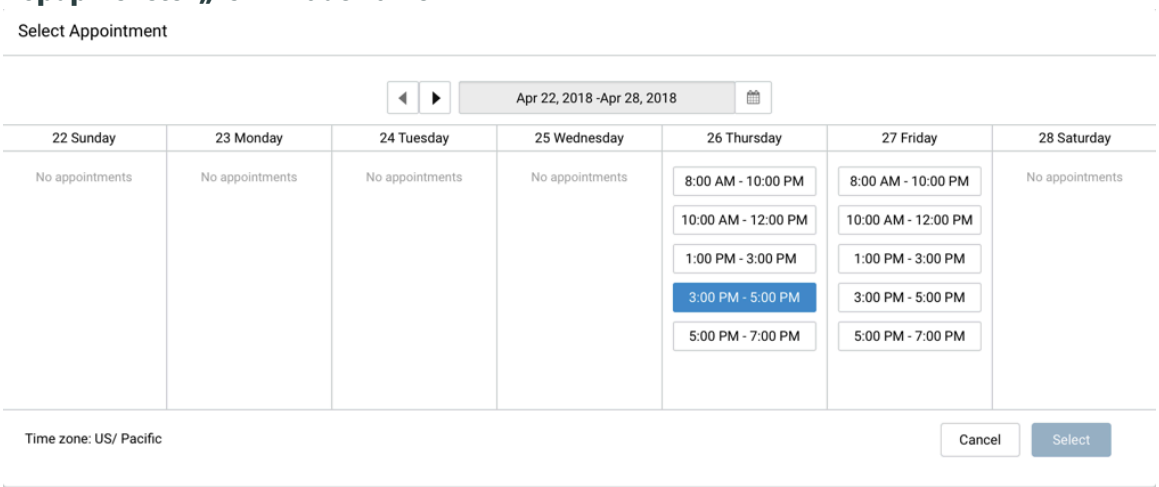
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Im Popup-Fenster „Termin auswählen“ wird Benutzern die Terminverfügbarkeit basierend auf den für die Anwendung erstellten Konfigurationen und dem ausgewählten Service angezeigt. Diese Konfiguration kann Folgendes umfassen:

- Ob das Fenster verfügbare Termine in einer Tags- oder Wochenansicht anzeigt
- Länge der Terminfenster (z. B. 2 Stunden)
- Start- und Endzeit für die Terminfenster
- Anzahl der pro Tag verfügbaren Termine

Hinweis:
Abhängig vom Konfigurationssatz für das Zeitformat des Benutzers wird im Terminbuchungsfenster entweder eine 12-Stunden- oder eine 24-Stunden-Uhr angezeigt.

Popup-Fenster „Termin auswählen“



Ein schreibgeschütztes Feld oben im Fenster zeigt den aktuell ausgewählten Tag oder die aktuell ausgewählte Woche an. Verwenden Sie die Pfeile oder das Kalendersymbol oben im Fenster, um andere Zeiträume anzuzeigen. Nicht verfügbare Terminfenster sind abgeblendet und nicht auswählbar.

Die für den Termin verwendete Zeitzone wird in der unteren Ecke des Fensters angezeigt.

- Wenn dem ausgewählten Standort für den Service eine Zeitzone zugeordnet ist, wird diese Zeitzone verwendet.
- Wenn dem Standort keine Zeitzone zugeordnet ist, dafür aber dem aktuellen Benutzer, wird die Zeitzone des Benutzers verwendet.
- Wenn weder dem Standort noch dem aktuellen Benutzer eine Zeitzone zugeordnet ist, wird die Systemzeitzone verwendet.

Zugehörige Informationen

Systemzeitformat personalisieren

Termin für Kunden buchen

Einsatzplaner und Außendienstmitarbeiter können Termine für Kunden buchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einsatzplaner und Außendienstmitarbeiter können im Arbeitsauftragsformular auf **Termin buchen** klicken. Diese Schaltfläche wird im Formular angezeigt, nachdem der Arbeitsauftrag qualifiziert wurde.

Hinweis:
Die Funktion **Termin buchen** ist für Arbeitsaufträge nicht verfügbar, wenn die zugehörige Arbeitsauftragsaufgabe einer externen Gruppe oder einem externen Mitarbeiter zugewiesen ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Arbeitsauftragsformular.
   Im Feld **Vorlage** wird die Vorlage für den Service angezeigt, für den der Termin gebucht wird. Für die Buchung eines Termins muss ein Service über eine aktive Servicekonfiguration verfügen.
2. Klicken Sie im Header des Arbeitsauftrags auf **Termin buchen**, um das Popup-Fenster „Termin auswählen“ anzuzeigen.
   In diesem Fenster werden verfügbare Termine für einen einzelnen Tag oder eine Woche angezeigt. Wenn keine Termine verfügbar sind, wählen Sie einen anderen Tag oder eine andere Woche aus.
3. Verwenden Sie den Pfeil nach links bzw. rechts oder das Kalendersymbol, um den gewünschten Tag oder die gewünschte Woche anzuzeigen.
   Verfügbare Terminzeitfenster für den ausgewählten Tag oder die ausgewählte Woche werden angezeigt.
4. Klicken Sie auf das gewünschte Zeitfenster und dann auf **Auswählen**.
   Klicken Sie auf den Link in der Informationsnachricht, um die Termindetails anzuzeigen. Der Termin wird der zugehörigen Liste **Terminbuchungen** hinzugefügt. Konfigurieren Sie gegebenenfalls das Arbeitsauftragsformular, um diese Liste anzuzeigen.

   Der Termin wird für das ausgewählte Datum und die ausgewählte Uhrzeit erstellt. Die Felder **Fensterstart** und **Fensterende** in der Arbeitsauftragsaufgabe werden mit der ausgewählten Start- und Enduhrzeit für den Termin aktualisiert. Das Feld **Geschätzte Arbeitsdauer** wird mit der Dauer des ausgewählten Zeitfensters für den Termin aktualisiert.

Termin über das Portal buchen

Sie können einen Termin für einen Service entweder über das Customer Service Portal oder Consumer Service Portal buchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: appointment_booking_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der Buchung eines Termins wird ein Arbeitsauftrag für den ausgewählten Service erstellt. Nachdem der Termin bestätigt und der Arbeitsauftrag geplant wurde, erhält der Kunde eine Bestätigungs-E-Mail mit den Termindetails.

Hinweis:
Wenn Sie einen Termin über das Consumer Service Portal buchen, wird der Arbeitsauftrag keinen Mitarbeitern aus der externen Zuweisungsgruppe zugewiesen.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Customer oder Consumer Service Portal an.
2. Klicken **Anforderungen** > **Etwas anfordern** im Portal-Header.
3. Wählen Sie unter Kategorien die Option **Services**aus.

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

4. Wählen Sie in der Liste der Services einen Service aus, der einen Termin erfordert.
5. Geben Sie gegebenenfalls eine detaillierte Beschreibung ein.
6. Klicken Sie im Feld **Termin** auf das Kalendersymbol, um das Popup-Fenster „Termin auswählen“ zu öffnen.
   In diesem Fenster werden die verfügbaren Termine nach Tag oder Woche angezeigt.
7. Verwenden Sie den Pfeil nach links bzw. rechts oder das Kalendersymbol, um einen anderen Tag oder eine andere Woche anzuzeigen.
   Verfügbare Terminzeitfenster für den ausgewählten Tag oder die ausgewählte Woche werden angezeigt. Nicht verfügbare Daten sind abgeblendet und nicht auswählbar. Wenn keine Termine verfügbar sind, wählen Sie einen anderen Tag aus.
8. Klicken Sie auf das gewünschte Zeitfenster und dann auf **Auswählen**.

   Hinweis:
   Abhängig vom Konfigurationssatz für das Zeitformat des angemeldeten Benutzers wird im Terminbuchungsfenster entweder eine 12-Stunden- oder eine 24-Stunden-Uhr angezeigt.

   Im Datensatzersteller werden im Feld **Termin** Tag und Uhrzeit angezeigt, die für das Terminfenster ausgewählt wurden.

9. Klicken Sie im Datensatzersteller auf **Absenden**.
   Die Terminanforderung wird übermittelt, und der für den Termin erstellte Arbeitsauftrag wird angezeigt. Die Termindetails werden im Termin-Widget auf der Seite des Arbeitsauftrags angezeigt.

   Informationen zum geplanten Termin sind im Arbeitsauftrag im Feld **Aktivitäten** angegeben. Diese Informationen umfassen Tag und Urzeit des Termins sowie die Zeitzone für den ausgewählten Standort.

   Wenn der Arbeitsauftrag einem Techniker zugewiesen und von diesem akzeptiert wird, erhält der Kunde eine Bestätigungs-E-Mail und eine SMS.

Termin über einen vorhandenen Arbeitsauftrag buchen

Sie können einen Termin für einen vorhandenen Arbeitsauftrag entweder über das Customer Service Portal oder das Consumer Service Portal buchen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: appointment_booking_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Klicken Sie im Portal-Header auf **Support** > **Arbeitsaufträge**.
2. Wählen Sie in der Arbeitsauftragsliste den gewünschten Arbeitsauftrag aus.
3. Verwenden Sie das Terminbuchungs-Widget, um einen Termin zu planen.

Ergebnisse
Wenn ein Arbeitsauftrag vom zugewiesenen Techniker angenommen wird, erhält der Kunde eine SMS- und E-Mail-Benachrichtigung, dass sein Termin bestätigt wurde.

Buchen Sie einen Arbeitsauftragstermin in CSM Mitarbeiterbereich

Buchen Sie einen Termin für einen zugehörigen Arbeitsauftrag, um den Servicemitarbeiter zur Lösung des Kundenproblems zu entsenden.

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

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
2. Navigieren Sie zu **Arbeitsaufträge** > **Von mir erstellt**.
3. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, für den Sie einen Termin buchen möchten.
4. So buchen Sie einen Termin:
   a. Klicken Sie auf **Termin buchen**.
   b. Zeigen Sie im Dialogfeld **Termin planen** die verfügbaren Terminzeitfenster an, und wählen Sie dann den gewünschten Tag und die gewünschte Uhrzeit aus.
   c. Klicken Sie auf **Zeitplan**.

   Die Anwendung bucht einen Termin für den Arbeitsauftrag.

Zugehörige Informationen

Planen Sie den Arbeitsauftragstermin in neu CSM Mitarbeiterbereich

Arbeitsauftragstermin in absagen CSM Mitarbeiterbereich

Termin für Kunden neu planen

Zuteiler und Service Desk-Mitarbeiter können Termine für Kunden neu planen, um Service Desk-Mitarbeiter zu entsenden, um das Kundenproblem basierend auf dem neu geplanten Zeitfenster zu beheben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Einsatzplaner oder Außendienstmitarbeiter kann einen Termin für einen Kunden aus einem Arbeitsauftrag neu planen.

Hinweis:
Ein Termin kann nicht neu geplant werden, wenn sich die aktuelle Zeit innerhalb des in der Servicekonfiguration angegebenen Fensters für Terminverschiebungen/-stornierungen befindet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Öffnen Sie das Arbeitsauftragsformular.
3. Klicken Sie auf **Termin neu planen**, um das Popup-Fenster „Termin auswählen“ zu öffnen.
   Das Popup-Fenster „Termin auswählen“ zeigt den ausgewählten Tag und die Uhrzeit des aktuellen Termins an.
4. Wählen Sie einen anderen Tag und ein anderes Terminzeitfenster aus, und klicken Sie dann auf **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.

Datum und Uhrzeit für den Termin werden aktualisiert. Klicken Sie auf den Link in der Informationsnachricht, um die Termindetails anzuzeigen.

Die Neuplanung eines Termins löst das Senden einer E-Mail mit Informationen zur Terminverschiebung an den Kunden aus.

Termin über das Portal neu planen

Sie können einen Termin für einen Service entweder über das Customer Service Portal oder das Consumer Service Portal verschieben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Details für den geplanten Termin werden im Arbeitsauftragsformular angezeigt. Greifen Sie auf die Termininformationen zu, indem Sie den Termin in der Liste der bevorstehenden Termine auswählen oder den Arbeitsauftrag direkt aufrufen.

Hinweis:
Ein Termin kann nicht neu geplant werden, wenn sich die aktuelle Zeit innerhalb des in der Servicekonfiguration angegebenen Fensters für Terminverschiebungen/-stornierungen befindet.

Prozedur

1. Klicken Sie im Portal-Header auf **Support** > **Termine** , um die Seite „Terminliste“ anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf **Bevorstehend**, um eine Liste der bevorstehenden Termine anzuzeigen.
3. Wählen Sie den Termin aus, den Sie verschieben möchten.
   Dadurch wird der Arbeitsauftrag für den ausgewählten Termin geöffnet.
4. Klicken Sie in das Feld **Termin**, um das Popup-Fenster „Termin auswählen“ zu öffnen.
   Im Popup-Fenster „Termin auswählen“ wird der Tag oder die Woche des aktuellen Termins angezeigt, und das ausgewählte Zeitfenster wird hervorgehoben.
5. Wählen Sie einen anderen Tag und ein anderes Terminzeitfenster aus, und klicken Sie dann auf **Auswählen**.
   Im Feld **Termin** werden das neue Datum und die neue Uhrzeit angezeigt.

   Informationen zum verschobenen Termin sind im Feld **Aktivitäten** des Arbeitsauftrags angegeben. Diese Informationen umfassen das ursprüngliche Terminfenster, das neu geplante Terminfenster und den Benutzer, der die Änderung vorgenommen hat.

   Der Benutzer erhält eine Bestätigungs-E-Mail bezüglich der Neuplanung des Termins.

Ergebnisse

Der Kunde erhält eine SMS- und E-Mail-Benachrichtigung, dass sein Termin verschoben wurde.

Planen Sie den Arbeitsauftragstermin in neu CSM Mitarbeiterbereich

Verschieben Sie einen Termin für einen zugehörigen Arbeitsauftrag, um den Servicemitarbeiter auf Grundlage des neu geplanten Zeitfensters zur Lösung des Kundenproblems zu entsenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier und sn_customerservice_agent oder wm_qualifier und sn_customerservice.consumer_agent

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

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Listensymbol (
2. Navigieren Sie zu **Arbeitsaufträge** > **Von mir erstellt**.
3. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, für den Sie einen Termin verschieben möchten.
4. So verschieben Sie einen Termin:
   a. Klicken Sie auf **Termin neu planen**.
   b. Zeigen Sie im Dialogfeld **Termin neu planen** die verfügbaren Terminzeitfenster an, und wählen Sie dann den gewünschten Tag und die gewünschte Uhrzeit aus.
   c. Klicken Sie auf **Neu planen**.

Die Anwendung verschiebt einen Termin für den Arbeitsauftrag.

Termin für Kunden stornieren

Einsatzplaner und Außendienstmitarbeiter können Termine für Kunden stornieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Einsatzplaner oder Außendienstmitarbeiter kann einen Termin für einen Kunden aus einem Arbeitsauftrag stornieren. Die Details für den geplanten Termin werden im Arbeitsauftragsformular angezeigt.

Hinweis:
Ein Termin kann nicht neu geplant werden, wenn sich die aktuelle Zeit innerhalb des in der Servicekonfiguration angegebenen Fensters für Terminverschiebungen/-stornierungen befindet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Öffnen Sie das Arbeitsauftragsformular.
3. Klicken Sie auf **Termin absagen**.

Hinweis:
Konfigurieren Sie gegebenenfalls das Arbeitsauftragsformular, und fügen Sie die Schaltfläche **Termin absagen** hinzu.

Ergebnisse

Der Kunde erhält eine SMS und eine E-Mail-Benachrichtigung, dass sein geplanter Termin storniert wird.

Termin über das Portal stornieren

Sie können einen Termin für einen Service entweder über das Customer Service Portal oder das Consumer Service Portal stornieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Termin kann nicht storniert werden, wenn sich die aktuelle Zeit innerhalb des in der Servicekonfiguration angegebenen Zeitfensters für die Stornierung befindet. Innerhalb dieses Stornierungszeitfensters wird die Schaltfläche **Abbrechen** nicht im Feld „Termin“ des Arbeitsauftrags angezeigt.

Hinweis:
Durch die Stornierung eines Termins werden der zugehörige Arbeitsauftrag und die Arbeitsauftragsaufgaben ebenfalls storniert.

Prozedur

1. Klicken Sie im Portal-Header auf **Support** > **Termine** , um die Seite „Terminliste“ anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf **Bevorstehend**, um eine Liste der bevorstehenden Termine anzuzeigen.
3. Wählen Sie den Termin aus, den Sie verschieben möchten.
   Dadurch wird der Arbeitsauftrag für den ausgewählten Termin geöffnet.
4. Klicken Sie unter dem Feld **Termin** auf **Abbrechen**.
   Vom System wird eine Warnung angezeigt, dass der Termin und der zugehörige Arbeitsauftrag storniert werden.
5. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um den Arbeitsauftrag abzubrechen.
   Der Termin und der Arbeitsauftrag werden storniert. Das Feld **Termin** wird nicht mehr im Arbeitsauftragsformular angezeigt, und der Kunde sollte eine Bestätigungs-E-Mail bezüglich der Stornierung erhalten.

   Informationen zum stornierten Termin sind im Arbeitsauftrag im Feld **Aktivitäten** angegeben. Diese Informationen umfassen das ursprüngliche Terminfenster, eine Nachricht zur Terminstornierung und den Benutzer, der die Änderung vorgenommen hat.

Arbeitsauftragstermin in absagen CSM Mitarbeiterbereich

Stornieren Sie einen Termin für einen Kunden aus einem Arbeitsauftrag. Durch die Stornierung eines Termins wird der zugehörige Arbeitsauftrag storniert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier und sn_customerservice_agent oder wm_qualifier und sn_customerservice.consumer_agent

Hinweis:
Aktivieren Sie bei Bedarf die Konfiguration der UI-Aktion „Termin stornieren“, um die Schaltfläche „Termin absagen“ hinzuzufügen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Listensymbol ( )
2. Navigieren Sie zu **Arbeitsaufträge** > **Von mir erstellt**.
3. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, für den Sie einen Termin absagen möchten.
4. Klicken Sie auf **Termin absagen**.
   Der Termin und der zugehörige Arbeitsauftrag werden storniert.

Arbeitsauftrags- und Termindetails im Portal anzeigen

Zeigen Sie eine Liste der Termine für den aktuellen Benutzer im Customer Service Portal oder Consumer Service Portal an, und wählen Sie einen Termin aus, um die Arbeitsauftragsdetails anzuzeigen.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: appointment_booking_user

Prozedur

1. Klicken Sie im Portal-Header auf **Support** > **Termine** , um die Seite „Terminliste“ anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf **Bevorstehend**, um eine Liste der bevorstehenden Termine anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf einen bevorstehenden Termin, um die Details zum zugehörigen Arbeitsauftrag anzuzeigen. Verwenden Sie bei Bedarf das Feld **Termin**, um den Termin zu verschieben oder zu stornieren.

Arbeitsauftragsaufgaben planen und an Service Desk-Mitarbeiter verteilen

Entsenden Sie Mitarbeiter, die an den anfallenden Aufgaben arbeiten sollen.

Sie können:

- Mitarbeitern Aufgaben zuweisen
- Mitarbeiter- und Aufgabenstatus mithilfe einer Einsatzplanungskarte überwachen
- Aufgaben an Mitarbeiter senden

Zugehörige Informationen

Planungsmethode einrichten

Einsatzplanung für Arbeitsauftragsaufgaben

Wenn alle mit einem Arbeitsauftrag verknüpften Arbeitsaufgaben qualifiziert sind, können Sie die Arbeitsaufgaben einteilen. Sie können sie entweder über das Aufgabenformular, die Aufgabenzuordnung oder den Dispatcher-Arbeitsbereich einteilen.

Wenn alle zugeordneten Arbeitsauftragsaufgaben qualifiziert sind, ändert sich der Status des übergeordneten Arbeitsauftrags in Qualifiziert. Wenn Sie bereits Teile beschafft und Transferauftrags-Positionen erstellt haben, könnenSie mit der Zuteilung der Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter beginnen.

Benutzer mit den folgenden Rollen können Arbeitsauftragsaufgaben zuteilen: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher oder wm_admin.

Von den folgenden Stellen aus können Sie Arbeitsauftragsaufgaben qualifizierten Mitarbeitern zuteilen:

- Einsatz-Warteschlange: Aufgaben werden Mitarbeitern aus Aufgabendatensätzen zugeteilt.
- Aufgabenkarte: Aufgaben werden Mitarbeitern mithilfe einer Google-Karte mit Positionsbestimmung zugeteilt.
- Dispatcher-Arbeitsbereich: Verteilen Sie Aufgaben mithilfe von Drag-and-Drop und automatischen Zuweisungsfunktionen an Service Desk-Mitarbeiter.

Hinweis:
Wenn die dynamische Zeitplanung aktiviert ist, können Einsatzplaner einen Mitarbeiter für mehrere Arbeitsauftragsaufgaben mit sich überschneidender Zeit manuell doppelt buchen. Sie können die Doppelbuchung mit der `work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling` Systemeigenschaftaktivieren.

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

Arbeitsauftragsaufgabe aus Einsatz-Warteschlange zuteilen

Versenden Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Einsatz-Queue. Sie können die Aufgabe auch aus der Warteschlange neu zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher oder wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine Einsatz-Warteschlange**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Weisen Sie die Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew zu.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die Arbeitsauftragsaufgabe wird dem ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew zugewiesen.

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe ablehnt, können Sie die Details zur Aufgabenablehnung in der zugehörigen Liste Aufgabenablehnungen der Arbeitsauftragsaufgabe anzeigen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter innerhalb eines bestimmten Zeitraums nicht akzeptiert, wird die Arbeitsauftragsaufgabe automatisch abgelehnt. Sie können die Aufgabe anderen verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern neu zuweisen.

Arbeitsauftragsaufgabe aus der Aufgabenkarte zuteilen

Versenden Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Aufgabenzuordnung. Sie können die Aufgabe auch über die Zuordnung neu zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher oder wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Einsatzplanungszuordnung verwenden, wenn Sie eine Aufgabe dringend einteilen oder eine Aufgabe einem alternativen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen müssen. Die Aufgabe muss einen Standort mit einem definierten Breiten- und Längengrad haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine Einsatz-Warteschlange**.
2. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, die Sie zuteilen oder neu zuweisen möchten.
3. Klicken Sie auf **Aufgabe auf Karte anzeigen**.
   Diese Schaltfläche ist nur verfügbar, wenn die Aufgabe einen Ort mit einem definierten Breiten- und Längengrad enthält. Die Karte zeigt ein rotes Aufgabensymbol mit einem schwarzen Punkt für die Aufgabe und Symbole für alle Service Desk-Mitarbeiter in der Nähe an.
4. Gehen Sie wie folgt vor, um Filter auf die Agents anzuwenden:
   a. Klicken Sie auf **Filter anzeigen**.
   b. Wählen Sie eine Fähigkeitsebene für die Außendienstmitarbeiter aus, die in der Karte angezeigt werden sollen.

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

Mögliche Filter für Kompetenzen:

- **Alle erforderlichen Fähigkeiten abgleichen**
- **Einige erforderliche Fähigkeiten abgleichen**
- **Keine der Fähigkeiten abgleichen**

c. Klicken Sie auf **Filter anwenden**.

Die Liste zeigt die Service Desk-Mitarbeiter auf der Karte, die der Kompetenzauswahl entsprechen.

5. Klicken Sie auf das Symbol eines Außendienstmitarbeiters, um den Namen, die Fähigkeiten und den Zeitplan des Mitarbeiters anzuzeigen.
6. Klicken Sie auf das Symbol neben dem Namen eines Außendienstmitarbeiters, um die Aufgabe diesem Mitarbeiter zuzuweisen.

Einzelne Aufgabe zuweisen

Ergebnisse

Wenn die Aufgabe in den Zeitplan des Außendienstmitarbeiters passt, wird die Aufgabe dem Mitarbeiter zugewiesen, und eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

Wenn der Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters die Aufgabe nicht erfüllen kann, zeigt das System eine Fehlermeldung an, und Sie können einen anderen Service Desk-Mitarbeiter auswählen.

Arbeitsauftragsaufgaben automatisch zuteilen

Ordnen Sie eine Aufgabe automatisch einem Außendienstmitarbeiter zu, der sich in der Nähe befindet, über die erforderlichen Fähigkeiten verfügt und in dessen Zeitplan die Aufgabe passt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher oder wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion der automatischen Einsatzplanung wertet die Einsatzplanungsgruppe, die Zuweisungsgruppe, den Standort oder die Fähigkeiten eines Außendienstmitarbeiters aus, bevor eine Aufgabe zugewiesen wird. Wenn die Gebietsplanungsfunktion aktiviert ist, identifiziert die automatische Versendung die Liste der Einsatzplanungsgruppen, aus der basierend auf dem ausgewählten Gebiet ausgewählt werden soll, bevor die Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew zugewiesen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine Einsatz-Warteschlange**.
2. Öffnen Sie eine Aufgabe.
3. Wenn Sie die Aufgabe einer Crew zuweisen müssen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benötigt Crew**, falls es nicht bereits ausgewählt ist.
4. Wenn Außendienst Gebietsplanung aktiviert ist, führen Sie die folgenden Schritte aus.

a. Wählen Sie ein **Gebiet aus**.
Die Liste der am besten übereinstimmenden Gebiete wird basierend auf dem Standort der Arbeitsauftragsaufgabe gefiltert.

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

b. Wählen Sie eine **Versandgruppe aus**.
In der Liste werden die Einsatzgruppen angezeigt, die dem ausgewählten Gebiet zugeordnet sind.

5. Klicken Sie auf **Automatischer Einsatz**.

Ergebnisse
Das System weist die Arbeitsauftragsaufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew zu, die sich in der Nähe des Aufgabenstandorts befindet. Die Nähe wird entweder basierend auf dem Aufgabenfilter „**Entfernung von Aufgabe mit Radiusausschlussaufgabe** “ oder dem Aufgabenfilter „ **Radiusausschluss** “ gemessen.

Wenn das System keinen geeigneten Service Desk-Mitarbeiter finden kann, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Die Aufgabe bleibt im Status „Zuteilung ausstehend“.

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter innerhalb eines bestimmten Zeitraums nicht akzeptiert, wird die Arbeitsauftragsaufgabe automatisch abgelehnt. Der Einsatzplaner kann die Aufgabe anderen verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern neu zuweisen.

Fordern Sie zusätzliche Informationen aus einer Arbeitsauftragsaufgabe an

Fordern Sie weitere Details vom Qualifizierer an, wenn der Aufgabendatensatz nicht genügend Informationen enthält, um eine Arbeitsauftragsaufgabe zu versenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher oder wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Einsatz-Warteschlange**.

2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe im Status Zuteilung ausstehend.

3. Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** einen Grund für die Rückgabe der Arbeitsauftragsaufgabe ein.

4. Klicken Sie auf **Weitere Informationen anfordern**.

Ergebnisse
Die Arbeitsauftragsaufgabe wird in den Status Entwurf verschoben.

Der Arbeitsauftrag wird in den Status „Warten auf Qualifizierung“ verschoben. Wenn Außendienst-Management für die automatische Qualifizierung vonkonfiguriert ist, bleibt der Status des Arbeitsauftrags **Qualifiziert**.

Außendienstmitarbeiter – Verwaltung

Außendienst-Manager können die Kompetenzen, Zeitpläne und Arbeitsaufgaben von Service Desk-Mitarbeitern in ihrer Zuweisungsgruppe anzeigen und verwalten.

Die zugehörigen Listen namens **Außendienst** > **Vorgesetzter** Das -Modul bietet die folgenden Funktionen für Benutzer mit der Rolle „wm_manager“.

Modul	Beschreibung
Mein Team	Stellt eine Liste der Mitarbeiter in den Zuweisungsgruppen des Managers bereit.
Kompetenzen verwalten	Enthält eine Liste der aktuellen Fähigkeiten und Mitarbeiter in den Zuweisungsgruppen des Managers. Manager können Fähigkeiten 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.

Modul	Beschreibung
	oder bearbeiten, Mitarbeitern Fähigkeiten zuweisen und Mitarbeiter mit einer bestimmten Fähigkeit anzeigen. **Hinweis:** In der Anwendung Customer Service Management können Benutzer mit der Rolle „sn_customerservice_manager“ auch auf das Modul „Kompetenzen verwalten“ zugreifen.
Arbeitsaufgabe	Listet Arbeitsauftragsaufgaben auf, die geöffnet und den Service Desk-Mitarbeitern und Gruppen des Managers zugewiesen sind.
Letzte Arbeitsauftragsaufgaben	Listet Arbeitsauftragsaufgaben auf, die für die Service Desk-Mitarbeiter und Gruppen des Managers innerhalb der letzten 30 Tage erstellt wurden. Diese Liste enthält offene und geschlossene Arbeitsauftragsaufgaben.
Zeitnachweise – Genehmigung ausstehend	Listet die Stundennachweise für die Service Desk-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe des Managers auf, die vom Manager genehmigt werden müssen.

Mitarbeiterkalender verwenden

Benutzer mit der Benutzerrolle „Mitarbeiterkalender“ können ihrem persönlichen Kalender Events hinzufügen und den Kalender so konfigurieren, dass verschiedene Arten von Events angezeigt oder ausgeblendet werden.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiterkalender konfigurieren

Mitarbeiterkalender verwalten

Event zum Mitarbeiterkalender hinzufügen

Benutzer mit der Benutzerrolle „Einsatzplanung“ können ihrem persönlichen Kalender Events hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_schedule_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Kalender.
   - **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
   - **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Mein Zeitplan**
2. Doppelklicken Sie auf ein Zeitfenster, oder klicken und ziehen Sie ein Zeitfenster im Kalender, um das Formular für ein neues Event zu öffnen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Neues Event“ nach Bedarf aus.

Felder und Beschreibungen im Formular „Neues Event“.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Events.
Typ	Der Typ des Events:

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

Feld	Beschreibung
	○ Ruhezeit ○ Termin ○ Besprechung ○ Telefonanruf ○ Ausgeschlossen ○ Bereitschaft ○ Auszeit – Im Genehmigungsprozess ○ Auszeit – abgelehnt
Zeigen als	Zeigen Sie dieses Event im persönlichen Kalender des Mitarbeiters als eines der folgenden an: ○ Beschäftigt ○ Frei ○ Vorläufig ○ Bereitschaft Wählen Sie **Ausgelastet** aus, um den Zeitblock von den Berechnungen der Mitarbeiterverfügbarkeit für die automatische Zuweisung und die Fall-Zuweisungs-Workbench auszuschließen.
Wenn	Startdatum und Uhrzeit des persönlichen Events.
Aufgabe	Das Enddatum und die Endzeit des persönlichen Events.
Ganztägig	Aktivieren Sie diese Kontrollkästchen, wenn das Event den ganzen Tag dauert.
Zeitzone	[Schreibgeschützt] Wenn ein Mitarbeiter eine bestimmte Zeitzone in seinem Benutzerprofil ausgewählt hat, wird diese Zeitzone hier angezeigt und als Zeitzone für dieses Event verwendet. Nachfolgende Änderungen am Feld **Zeitzone** im Benutzerprofil ändern die Zeitzonen-Bezeichnung für dieses Event nicht.
Wiederholen	Erstellen Sie ein sich wiederholendes Event, indem Sie die Häufigkeit auswählen. Abhängig von der Auswahl sind andere Felder erforderlich, um die Häufigkeitsinformationen abzuschließen. ○ Wird nicht wiederholt ○ Täglich ○ Jeden Wochentag (Mo-Fr) ○ Jedes Wochenende (Sa, So) ○ Jeden Mo, Mi, Fr ○ Jeden Di, Do ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ Jährlich
Wiederholen alle	Geben Sie eine Zahl für die Häufigkeit des wiederholten Events ein.

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

Feld	Beschreibung
Wiederholung an	Wählen Sie für wöchentliche Events einen Wochentag aus.
Monatlicher Typ	Wählen Sie für monatliche Events eine der folgenden Optionen aus. Diese Auswahlmöglichkeiten verwenden den Tag und das Datum im Feld **Wann** als Grundlage für die Wiederholung. ○ Tag des Monats ○ Wochentag ○ Letzter Tag des Monats ○ Letzte Woche des Monats
Jährlicher Typ	Wählen Sie für monatliche Events eine der folgenden Optionen aus: ○ Tag des Jahres: Diese Auswahl verwendet den Tag und das Datum im Feld **Wann** als Grundlage für die Wiederholung. ○ Fließend: Füllen Sie für diese Auswahl die Felder **Fließende Woche**, **Fließender Tag** und **Fließender Monat** aus.
Wiederholen bis	Wählen Sie ein Datum für das Ende des wiederholten Events aus.
Fließende Woche	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event die Woche aus.
Fließender Tag	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Tag aus.
Fließender Monat	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Monat aus.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das neue Event wird im Mitarbeiterkalender und auch in der zugehörigen Liste **Zeitplaneinträge** im Formular „Persönlicher Mitarbeiterzeitplan“ angezeigt.

Event im Mitarbeiterkalender verschieben

Benutzer mit der Benutzerrolle „Einsatzplanung“ können Events in ihrem persönlichen Kalender verschieben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_schedule_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Kalender.
   - **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
   - **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Mein Zeitplan**
2. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um ein Event zu verschieben.

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf ein Event, und ziehen Sie es an einen neuen Tag oder eine neue Uhrzeit	Die Felder **Wann** und **Bis** im Event-Datensatz werden mit den neuen Informationen aktualisiert.

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

Option	Bezeichnung
Doppelklicken Sie auf ein Event, um den Event-Datensatz zu öffnen.	Ändern Sie die Datums- und Uhrzeitinformationen in den Feldern **Wann** und **Bis**, und klicken Sie auf **Ab senden**. Das Event wird im Kalender an der neuen Position angezeigt.

Event-Arten im Mitarbeiterkalender anzeigen oder ausblenden

Benutzer mit der Benutzerrolle „Einsatzplanung“ können ihren Kalender personalisieren und verschiedene Arten von Events anzeigen oder ausblenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_schedule_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Kalender.
   - **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
   - **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Mein Zeitplan**
2. Klicken Sie auf das Konfigurationssymbol im Kalender-Header, um das Zeitplan-Konfigurationsmenü anzuzeigen.
3. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Schalter für die verschiedenen Arten von Events.
   Eine Option ist aktiviert, wenn der Schalter nach rechts verschoben ist und mit einem grünen Hintergrund angezeigt wird.
4. Klicken Sie erneut auf das Konfigurationssymbol, um das Zeitplan-Konfigurationsmenü auszublenden.
   Der Kalender zeigt die aktivierten Aufgabentypen an.

Mitarbeiterkalender verwalten

Kundenservice-Mitarbeiter und Außendiensttechniker können den Mitarbeiterkalender nutzen, um Arbeitszeitpläne und Zuweisungen anzuzeigen und auch persönliche Events wie Meetings oder Termine hinzuzufügen.

Der Mitarbeiterkalender bietet ein Tool zum Verwalten verschiedener Arbeitspläne oder Schichten sowie zum Zuweisen von Mitarbeitern und Technikern zu Schichten für bestimmte Zeiträume. Der Kalender bietet die Flexibilität, Arbeitszeitpläne, die festgelegt oder variiert werden, und Schichten aufzunehmen, die nach Woche, Monat oder anderen Mustern rotieren. Der Mitarbeiterkalender-Administrator erstellt die Kalenderkonfiguration, einschließlich einer Zeitplan-Konfiguration für jeden Kalenderbenutzer und der Arten von Aufgaben, die im Kalender angezeigt werden sollen.

Die im Mitarbeiterkalender gespeicherten Zeitplaninformationen werden von anderen ServiceNow-Anwendungen und -Funktionen verwendet, z. B. der Zuweisungs-Workbench, dem Central Dispatch und der automatischen Zuweisung. Die Zuweisungs-Workbench verwendet die Mitarbeiterverfügbarkeit, basierend auf anstehenden Arbeitszeitplänen und persönlichen freien Tagen, bei der Bewertung vordefinierter Kriterien und der Empfehlung von Mitarbeitern für die Fallzuweisung. Die automatische Zuweisung in Service Management-Kernanwendungen, z. B. Field Service Management und Facilities Service Management, bewertet die Arbeitszeitpläne des Mitarbeiters, bevor Aufgaben zugewiesen werden.

Der Mitarbeiterkalender-Administrator hat Zugriff auf das Einsatzplanung-Menü im Anwendungsnavigator. Dieses Menü enthält die folgenden Module:

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

- **Event-Konfiguration**: Erstellen Sie eine Konfiguration für jeden Typ von Event oder Aufgabe, der im Mitarbeiterkalender angezeigt wird.
- **Arbeitszeitplan**: Erstellen Sie einen oder mehrere Arbeitszeitpläne für jeden Kalenderbenutzer.
- **Persönliche Agent-Events**: Erstellen Sie persönliche Zeitpläne für jeden Mitarbeiter, und fügen Sie diesen Zeitplänen Events hinzu.
- **Zeitplan**: Erstellen oder ändern Sie Zeitpläne. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitpläne .

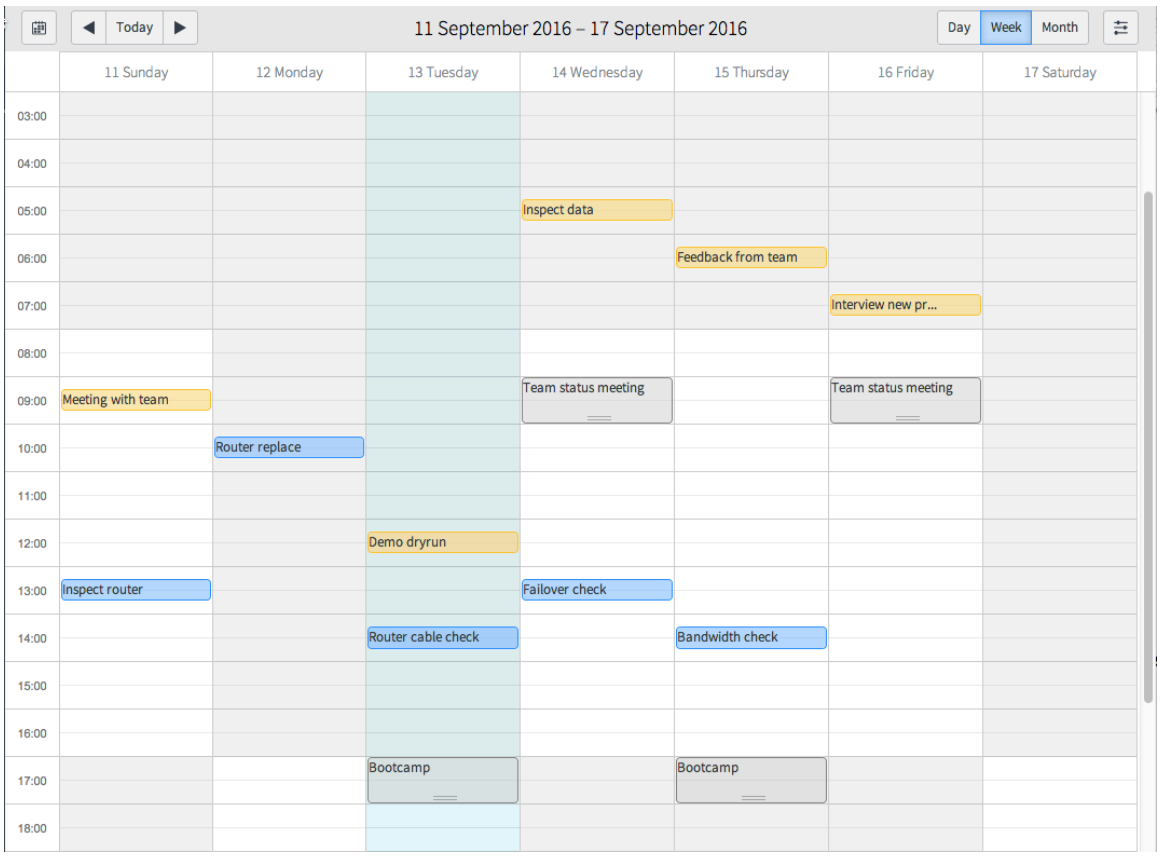
Kalender anzeigen

Kundenservice-Mitarbeiter und Außendiensttechniker mit der Rolle agent_schedule_user können auf folgende Arten auf ihre persönlichen Kalender zugreifen:

- **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
- **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Mein Zeitplan**

Hinweis:
Der Mitarbeiterkalender wird in der mobilen App und im mobilen Web unterstützt.

Mitarbeiterkalender



Der Kalender kann einen einzelnen Tag, eine Woche oder einen Monat anzeigen. Mit den Schaltflächen im Kalender-Header können Sie Ansichten wechseln sowie zeitlich rückwärts oder vorwärts gehen. Die geplanten Arbeitsstunden eines Mitarbeiters werden grau hervorgehoben, und der aktuelle Tag wird blau hervorgehoben. Der Mitarbeiterkalender zeigt die dem Mitarbeiter zugewiesenen Arbeiten oder Aufgaben sowie persönliche Events an. Jede Art von Event wird im Kalender mit einer anderen Farbe angezeigt.

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

Mitarbeiter können ihren Kalendern Events hinzufügen, indem sie auf ein bestimmtes Zeitfenster doppelklicken und die Details im Popup-Fenster für neue Events oder durch Klicken und Ziehen eingeben. Mitarbeiter können Events auch durch Drag-and-Drop verschieben. Klicken Sie auf ein Event, um ein Popup mit Event-Details anzuzeigen, und doppelklicken Sie auf ein Event, um den Event-Datensatz zu öffnen.

Plugins

Das Plugin „Agent Schedule“ (com.snc.agent_schedule) wird als Teil der Plugins Kundenservice-Management und „Field Service Management“ aktiviert.

Tabellen

Das Plugin „Agent Schedule“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit dem Plugin „Agent Schedule“ installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Mitarbeiterarbeitsplan [agent_work_schedule]	Speichert einen oder mehrere Arbeitszeitpläne für jeden Mitarbeiter, einschließlich des Datumsbereichs für den Zeitplan und des Zeitplantyps.
Persönlicher Mitarbeiterzeitplan [agent_events]	Speichert persönliche Kalender-Events für jeden Mitarbeiter, z. B. Schulung, persönliche Freizeit oder Meetings.
Event-Konfiguration [agent_schedule_task_config]	Speichert eine Konfiguration für jede Art von Aufgabe, die im Mitarbeiterkalender angezeigt wird, z. B. Fallaufgaben oder Arbeitsauftragsaufgaben.
Benutzerkonfiguration des Mitarbeiterzeitplans [agent_schedule_user_pref]	Speichert die Personalisierungsdaten des Mitarbeiters für den Kalender. Eine Benutzerkonfiguration wird automatisch erstellt, wenn ein Benutzer mit der Rolle agent_schedule_user auf seinen persönlichen Kalender zugreift.
Beziehung des Mitarbeiterzeitplans [agent_schedule_task_config_rel_user_pref]	Speichert die Beziehungen zwischen Mitarbeiterkonfigurationen und Event-Konfigurationen. Beziehungseinträge werden automatisch basierend auf dem Lesezugriff eines Benutzers auf die in den Event-Konfigurationen ausgewählten Aufgabentabellen erstellt.
Thema für Mitarbeiterzeitplandefinition [agent_schedule_definition_theme]	Speichert die Farben, die zum Anzeigen verschiedener Arten von Aufgaben im Mitarbeiterkalender verwendet werden.

Benutzerrollen

Die folgenden Benutzerrollen sind im Plugin „Agent Schedule“ (com.snc.agent_schedule) enthalten.

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

Im Plugin „Mitarbeiterzeitplan“ enthaltene Rollen

Rolle	Beschreibung
Einsatzplanung-Administrator [agent_schedule_admin]	Richtet die Mitarbeiterkalender-Konfiguration ein. Enthält Rollen: • agent_schedule_user • schedule_admin
Benutzer der Einsatzplanung [agent_schedule_user]	Ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern und Außendiensttechnikern den Zugriff auf und die Aktualisierung ihrer persönlichen Kalender.

Zugehörige Informationen

Zeitpläne erstellen und verwenden

Mitarbeiterkalender konfigurieren

Außendienstmitarbeitern ermöglichen, ihre Fahrt vor der geplanten Arbeitszeit anzutreten

Unterstützen Sie flexible Arbeitstypen, indem Sie es Außendienstmitarbeitern ermöglichen, bereits vor der geplanten Arbeitszeit zu reisen. Es besteht zum Beispiel die Möglichkeit, dass Sie Reisezeit außerhalb der Arbeitsstunden für Ihre Vertrags- oder On-Demand-Mitarbeiter und nicht für die Vollzeitmitarbeiter hinzufügen.

Vorbereitungen

Wenn Sie Administrator sind, können Sie ein Skript ausführen und Reisezeit außerhalb der Arbeitsstunden für alle Benutzer hinzufügen.

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wenn Sie ein Einsatzplaner sind, wechseln Sie zu **Einsatzplanung** > **Meine Mitarbeiter**.
   - Wenn Sie Manager sind, wechseln Sie zu **Vorgesetzter** > **Mein Team**.
3. Wählen Sie ein Benutzerprofil aus.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um Benutzerdatensätze hinzuzufügen oder zu aktualisieren.
5. Gehen Sie wie folgt vor, um die Reisezeit für alle Benutzer als Arbeitszeit hinzuzufügen:
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**
   b. Fügen Sie im Fenster **Skript ausführen** ein Skript hinzu, um die Reisezeit als Arbeitsstunden für alle Benutzer einzubeziehen.

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

Optionen zum Einbeziehen der Reisezeit als Arbeitszeit für Benutzer

Option	Beschreibung
Reisezeit als Arbeitszeit für alle Benutzer hinzufügen	**i.** Fügen Sie dieses Skript hinzu: `createWorkParamsForAllAgents("yes");` `function createWorkParamsForAllAgents(travelOutsideWorkHours) { var now_GR = new GlideRecord("sys_user_has_role"); gr.addEncodedQuery("role=26c324ba1b32200096f9fbcd2c0713c2"); // fetching users having wm_agent role gr.query(); gs.info("total work agents found: "+gr.getRowCount()); var agentWorkParameter = {};`  `while (gr.next()) { var userId = gr.getValue("user"); if (!agentWorkParameter[userId]) { var wp = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration"); wp.initialize(); wp.setValue("user",userId);`  `wp.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours); // setting default value for travel_outside_of_work_hours wp.insert(); agentWorkParameter[userId] = true; } } }` **ii.** Klicken Sie auf **Skript ausführen**.

Reisezeit als Arbeitszeit für alle Benutzer aktualisieren	**i.** Fügen Sie dieses Skript hinzu:
	`updateWorkParamsForAgents("yes"); // param1: default travel outside work hours value`
	
	`function updateWorkParamsForAgents(travelOutsideWorkHours) { var now_GR = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration"); gr.query();`

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

Option	Beschreibung

	gs.info("total agent work parameters found: "+gr.getRowCount());
	var updateCount = 0;
	
	while (gr.next()) {
	var canTravelOutside = gr.getValue("travel_outside_of_work_hours");
	if (canTravelOutside != travelOutsideWorkHours) {
	
	gr.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours);
	if (gr.update())
	updateCount ++;
	}
	}
	gs.info("total agent work parameters updated: "+updateCount);
	}
	
	ii. Klicken Sie auf **Skript ausführen**.

Personal

Workforce ist eine konfigurierbare Anwendung, mit der Manager Mitarbeiterzeitpläne anzeigen, persönliche Events erstellen und Aufgaben auf einer Karte anzeigen können.

Der konfigurierbare CSM/FSM-Arbeitsbereich enthält Workforce, einen zentralen Ort für den Teamkalender, die Managerkarte und die Verlaufskarte des Mitarbeiterstandorts. Die folgende Tabelle bietet eine Übersicht über die Aufgaben des Managers in Personal.

Hinweis:
Um vollständigen Zugriff auf das Personalwesen zu erhalten, müssen Sie die Rolle „wm_manager“ innehaben und aktiv eine „wm_work“-Zuweisungsgruppe verwalten. Ohne diese Rollen haben Sie keinen Zugriff auf wichtige Funktionen wie das Anzeigen von Details zu Service Desk-Mitarbeitern und das Verwalten von Ereignissen und Workflows.

Teamkalender verwenden

Außendienstmanager können den Teamkalender verwenden, um eine Liste der Außendienstmitarbeiter in ihren Zuweisungsgruppen und die Arbeitsauftragsaufgaben und Events anzuzeigen, die den Mitarbeitern zugewiesen sind.

Der Kalender zeigt Informationen nach Tag, Arbeitstag oder Woche an. In der Wochenansicht wird der aktuelle Tag blau hervorgehoben. Mit Schaltflächen in der Kalenderkopfzeile können Sie nach Zuweisungsgruppen suchen, Ansichten wechseln und in der Zeit zurück- oder vorwärts gehen. Verwenden Sie das Kalendersymbol, um ein bestimmtes Datum oder einen bestimmten Datumsbereich auszuwählen, oder klicken Sie auf **Heute**, um das aktuelle Datum auszuwählen.

Der Teamkalender listet die Außendienstmitarbeiter in der ausgewählten Gruppe auf und zeigt die jedem Mitarbeiter zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben an. Außerdem werden andere Events angezeigt, z. B. Fallaufgaben, Termine und persönliche Abwesenheiten.

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

Manager können die Einstellungen anpassen, um Standardgruppen und eine Standardstartansicht festzulegen. Im rechten Seitenbereich können Manager auch:

- Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Details für eine ausgewählte Aufgabe oder Ressource an
- Verwenden Sie Ressourcenfilter, um bestimmte Service Desk-Mitarbeiter oder Kompetenzen anzuzeigen
- Verwenden Sie Umschalter, um die im Kalender angezeigten Ereignisse anzupassen
- Erstellen Sie Events

Um vollständigen Zugriff auf das Personal zu erhalten, müssen Manager die Rolle „wm_manager“ innehaben und aktiv eine „wm_work“-Zuweisungsgruppe verwalten. Ohne diese Rollen haben Manager keinen Zugriff auf wichtige Funktionen wie das Anzeigen von Details zu Service Desk-Mitarbeitern und das Verwalten von Ereignissen und Workflows.

Ein Administrator kann die im Teamkalender angezeigten Ereignisse konfigurieren, indem er zu navigiert **Alle** > **Zeitpläne für Mitarbeiter** > **Event-Konfiguration**

Hinweis:
Wenn die Personaloptimierung installiert und aktiviert ist, werden Events nur angezeigt. Verwenden Sie Manager Workspace in Personaloptimierung, um Ereignisse zu erstellen und zu bearbeiten.

Service Desk-Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter-Gruppen im Teamkalender verwalten

Zeigen Sie Events von Außendienstmitarbeitern an, fügen Sie Events für Außendienstmitarbeiter in Ihrer Zuweisungsgruppe hinzu, und suchen Sie Außendienstmitarbeiter und Außendienstmitarbeiter-Gruppen mithilfe des Teamkalenders. Sie können auch Außendienstmitarbeiter-Fähigkeiten hinzufügen oder bearbeiten sowie Arbeitsauftragsaufgaben planen und anzeigen oder neu zuweisen.

Um vollständigen Zugriff auf das Personal zu erhalten, müssen Manager die Rolle „wm_manager“ innehaben und aktiv eine „wm_work“-Zuweisungsgruppe verwalten. Ohne diese Rollen haben Manager keinen Zugriff auf wichtige Funktionen wie das Anzeigen von Details zu Service Desk-Mitarbeitern und das Verwalten von Ereignissen und Workflows.

Außendienstmitarbeiter-Profil anzeigen

In einem Außendienstmitarbeiter-Profil werden die persönlichen Informationen sowie Arbeitsstatus, Zeitplan, Standort und Zeitzone des Mitarbeiters angezeigt. Zeigen Sie das Profil des Service Desk-Mitarbeiters im Teamkalender an. Sie können aus der Profilvorschau auch eine Chat-Sitzung mit dem Mitarbeiter starten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_schedule_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Je nachdem, wie die Gruppentransparenz konfiguriert ist, können Außendienstmitarbeiter Profilinformationen von Außendienstmitarbeitern aus anderen Gruppen anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorgesetzter** > **Personal**.
2. Wählen Sie **Zeitplan** aus der Liste „Steuerungen anzeigen“ aus.
3. Um eine Vorschau des Profils eines Service Desk-Mitarbeiters anzuzeigen, klicken Sie in der Service Desk-Mitarbeiter-Liste auf das Informationssymbol.
   Im Popover-Bereich werden die Agent-Informationen angezeigt.

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

4. Um das vollständige Profil eines Service Desk-Mitarbeiters anzuzeigen oder zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol für Überlaufaktionen, und öffnen Sie den Datensatz, oder klicken Sie auf den Namen des Service Desk-Mitarbeiters.

   a. Im Formular können Sie Außendienstmitarbeiter-Informationen nach Bedarf bearbeiten oder hinzufügen:

Formular „Außendienstmitarbeiter-Profil“

Feld	Beschreibung
Vorname	Der Vorname des Außendienstmitarbeiters.
Nachname	Der Nachname des Außendienstmitarbeiters.
Arbeitsagentstatus	Der Arbeitsstatus des Außendienstmitarbeiters, wenn der Mitarbeiter die Arbeitsauftragsaufgabe aktualisiert.
Gemäß Zeitplan	Der tatsächliche Zeitplan des Außendienstmitarbeiters relativ zum geplanten Zeitplan zum Ausführen der Arbeitsauftragsaufgabe.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Außendienstmitarbeiters.
Telefon (privat)	Die private Telefonnummer des Außendienstmitarbeiters.
Mobiltelefon	Die Mobiltelefonnummer des Außendienstmitarbeiters.
Telefon (geschäftlich)	Die geschäftliche Telefonnummer des Außendienstmitarbeiters.
Foto	Ein Foto des Außendienstmitarbeiters. Um das Foto hochzuladen, klicken Sie auf **Hinzufügen...**, wählen Sie das Foto aus, und klicken Sie auf **OK**.
Standort	Die physische Adresse, an der sich der Außendienstmitarbeiter gerade befindet.
Zeitzone	Die Zeitzone, in der sich der Außendienstmitarbeiter befindet.

   b. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Außendienstmitarbeiter-Profile aktualisieren

Aktualisieren Sie Schichten, Kompetenzen, Zeitpläne, Arbeitsparameter und Arbeitsauftragsaufgaben für Service Desk-Mitarbeiter in Ihren Zuweisungsgruppen.

Vorbereitungen

Um vollständigen Zugriff auf das Personalwesen zu erhalten, müssen Sie die Rolle „wm_manager“ innehaben und aktiv eine „wm_work“-Zuweisungsgruppe verwalten. Ohne diese Rollen haben Sie keinen Zugriff auf wichtige Funktionen wie das Anzeigen von Service Desk-Mitarbeiter-Details.

Erforderliche Rolle: wm_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorgesetzter** > **Personal**.
2. Wählen Sie **Zeitplan** aus der Liste „Steuerungen anzeigen“ aus.
3. Wählen Sie einen Außendienstmitarbeiter-Namen aus.
   Eine Vorschau des Außendienstmitarbeiter-Profils wird angezeigt.
4. So fügen Sie Außendienstmitarbeiter-Fähigkeiten hinzu oder bearbeiten sie:

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

a. Klicken Sie auf **Benutzerprofil anzeigen**.

b. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „ **Kompetenzen** “ entweder neue Kompetenzen hinzu, oder bearbeiten Sie vorhandene Kompetenzen für den Service Desk-Mitarbeiter.

Bis	Aktion
Neue Fähigkeiten hinzufügen	**i.** Klicken Sie auf **Neu**. **ii.** Geben Sie in das Feld **Name** den Namen einer Fähigkeit ein. **iii.** Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Fähigkeit ein. **iv.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Vorhandene Fähigkeiten bearbeiten	**i.** Klicken Sie auf **Bearbeiten**. **ii.** Fügen Sie Fähigkeiten aus der Spalte **Verfügbar** der Spalte **Ausgewählt** hinzu. **iii.** Klicken Sie auf **Speichern**.

Die ausgewählte Fähigkeit wird im Benutzerprofil der Liste **Fähigkeiten** hinzugefügt.

5. So zeigen Sie einen Außendienstmitarbeiter-Zeitplan an bzw. ändern ihn:

a. Führen Sie in der zugehörigen Liste **„Zeitpläne** für Mitarbeiter“ einen der folgenden Schritte aus:

- Um den Zeitplan eines Außendienstmitarbeiters anzuzeigen, wählen Sie einen Zeitplandatensatz aus.
- Um einen neuen Zeitplan für den Außendienstmitarbeiter hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**.
- Füllen Sie im Formular **Agentenarbeitsplan** die Felder nach Bedarf aus:

Feld	Beschreibung
Von Datum	Das Startdatum des Außendienstmitarbeiter-Arbeitsplans.
Bis Datum	Das Enddatum des Außendienstmitarbeiter-Arbeitsplans.
Anwender	Der Name des Außendienstmitarbeiters.
Arbeitsplan	Der Name des Arbeitsplans.
Typ	Der Typ des Zeitplans.

6. So fügen Sie Arbeitsparameter hinzu:

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„Arbeitsparameter“** auf **Neu**.

b. Füllen Sie im Formular **„Arbeitsparameter“** die Felder nach Bedarf aus.

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

Feld	Beschreibung
Benutzer	Der Name des Außendienstmitarbeiters.
Entfernungseinheit	Wählen Sie **Meilen** oder **Kilometer**aus.
Außerhalb der Arbeitszeiten reisen	Wählen Sie **Ja** oder **Nein aus**.
Maximaler Reiseradius	Radius in der ausgewählten Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).
Maximaler Teilesuchradius	Radius in der ausgewählten Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer). Der Standardwert beträgt 50 Meilen. **Hinweis:** Auf dem Bildschirm „Lagerkarte“ in der Anwendung Now Mobile Agent wird die Entfernung in Kilometern angezeigt.

Der maximale Reiseradius wird als Arbeitsradius des Service Desk-Mitarbeiters für die Zuweisung der Arbeitsauftragsaufgaben im Dispatcher-Arbeitsbereich, im Arbeitsauftragsformular oder in der dynamischen Zeitplanung berücksichtigt. Eine Warnmeldung wird angezeigt, wenn sich die zugewiesene Aufgabe außerhalb des Radius zwischen dem Aufgabenstandort und dem Standort des Service Desk-Mitarbeiters befindet.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Außendienstmitarbeiter-Standardgruppen im Teamkalender konfigurieren

Legen Sie eine Außendienstmitarbeiter-Gruppe als Standard fest, um im Teamkalender schnell darauf zuzugreifen.

Vorbereitungen

Um vollständigen Zugriff auf das Personalwesen zu erhalten, müssen Sie die Rolle „wm_manager“ innehaben und aktiv eine „wm_work“-Zuweisungsgruppe verwalten. Ohne diese Rollen haben Sie keinen Zugriff auf wichtige Funktionen wie das Anzeigen von Details zu Service Desk-Mitarbeitern und das Verwalten von Ereignissen und Workflows.

Erforderliche Rolle: wm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei jeder Anmeldung beim Teamkalender werden die Außendienstmitarbeiter der Außendienstmitarbeiter-Standardgruppe angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorgesetzter** > **Personal**.
2. Wählen Sie **Zeitplan** aus der Liste „Steuerungen anzeigen“ aus.
3. Wählen Sie in der Liste „Standardgruppe“ eine Gruppe aus, die Sie als Standard festlegen möchten, und klicken Sie erneut auf das Einstellungssymbol ( ).
   Bei jeder Anmeldung beim Teamkalender werden die Außendienstmitarbeiter der Außendienstmitarbeiter-Standardgruppe angezeigt.

Hinweis:
Wenn Ihre standardmäßige Mitarbeitergruppe aus Ihrer Zuweisungsgruppe entfernt wird, werden in der Mitarbeiterliste Benutzer aus der ersten Gruppe der Liste in alphabetischer Reihenfolge 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.

Erstellen Sie ein persönliches Event

Ermöglichen Sie Managern das Erstellen von Ereignissen wie Urlaub von Service Desk-Mitarbeitern, Termine von Service Desk-Mitarbeitern und Besprechungen mit Workforce.

Vorbereitungen

Um vollständigen Zugriff auf das Personalwesen zu erhalten, müssen Sie die Rolle „wm_manager“ innehaben und aktiv eine „wm_work“-Zuweisungsgruppe verwalten. Ohne diese Rollen haben Sie keinen Zugriff auf wichtige Funktionen wie das Anzeigen von Details zu Service Desk-Mitarbeitern und das Verwalten von Ereignissen.

Erforderliche Rolle: wm_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorgesetzter** > **Personal**.
2. Klicken Sie im rechten Seitenbereich auf das Symbol **Event Management**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern.**
   Wenn Personaloptimierung installiert und aktiviert ist, ist die Option Persönliches Ereignis wird erstellt nicht sichtbar.

Managerkarte verwenden

In der Managerkarte werden Informationen zu Mitarbeitern und den ihnen zugewiesenen Aufgaben angezeigt. Außendienstmanager können Informationen zu Mitarbeitern in den ihnen zugewiesenen Gruppen sowie den Status aller Aufgaben in ihrem Bereich durchsuchen und anzeigen.

Sie können auf die Managerzuordnung zugreifen, indem Sie im **Teamkalender** in der Liste **Steuerungen** anzeigen die Option Karten auswählen. Um vollständigen Zugriff auf das Personal zu erhalten, müssen Manager die Rolle „wm_manager“ innehaben und aktiv eine „wm_work“-Zuweisungsgruppe verwalten. Ohne diese Rollen haben Manager keinen Zugriff auf wichtige Funktionen wie das Anzeigen von Details zu Service Desk-Mitarbeitern.

In der Karte werden Symbole für Folgendes verwendet:

- Aufgabenstatus
- Agentstatus
- Ressourcenstandorte
- Service Desk-Mitarbeiter-Heimstandort
- Standorte der Zuweisungsgruppe
- Aufgabenstandorte

Managerzuordnungslegende

Symbol	Beschreibung
	Standort eines Service Desk-Mitarbeiters.

Automatische Übersetzung

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

Managerzuordnungslegende (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Der Service Desk-Mitarbeiter befindet sich an seinem Heimatstandort.
	Mehrere Service Desk-Mitarbeiter befinden sich an diesem Standort.
	Eine Aufgabe akzeptiert, zugewiesen oder geplant wird.
	An diesem Standort wurden mehrere Aufgaben akzeptiert, zugewiesen oder geplant.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 wurde akzeptiert, zugewiesen oder geplant.
	Die zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe, die beim Anzeigen der Route des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt wird. Die Zahl gibt die Reihenfolge an, in der die Aufgabe abgeschlossen wird.
	Eine Aufgabe befindet sich im Status „Zuteilung ausstehend“ oder „Entwurf“.

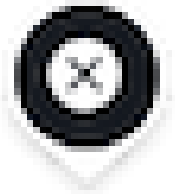
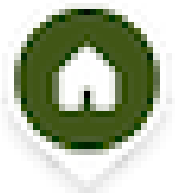
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Managerzuordnungslegende (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Mehrere Aufgaben befinden sich im Status „Zuteilung ausstehend“ oder „Entwurf“.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 befindet sich im Status „Zuteilung ausstehend“ oder „Entwurf“.
	Ein Service Desk-Mitarbeiter ist auf dem Weg zur Aufgabe, die Arbeit an der Aufgabe wurde angehalten, oder die Aufgabe wird ausgeführt.
	Ein Service Desk-Mitarbeiter ist auf dem Weg zu einem Standort mit mehreren Aufgaben, die Arbeit an einer Aufgabe wurde angehalten, oder die Aufgabe wird ausgeführt.
	Ein Service Desk-Mitarbeiter ist auf dem Weg zu einer Aufgabe mit Priorität 1, die Arbeit an der Aufgabe mit Priorität 1 wurde angehalten, oder die Aufgabe mit Priorität 1 wird ausgeführt.
	Eine Arbeitsauftragsaufgabe abgeschlossen ist.
	Mehrere Aufgaben werden am selben Ort abgeschlossen.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 ist abgeschlossen.

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

Managerzuordnungslegende (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Eine Aufgabe wurde als unvollständig geschlossen oder abgebrochen.
	Mehrere Aufgaben wurden als unvollständig geschlossen oder abgebrochen.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 wurde als unvollständig geschlossen oder abgebrochen.
	Eine Aufgabe wird am Heimatstandort des Service Desk-Mitarbeiters zugewiesen.
	Mehrere Aufgaben werden am Heimatstandort des Service Desk-Mitarbeiters zugewiesen.
	An diesem Standort befindet sich mehr als eine Aufgabe, ein Service Desk-Mitarbeiter oder eine Crew.
	An diesem Standort befindet sich mehr als eine Aufgabe, ein Service Desk-Mitarbeiter oder eine Crew. Mindestens eine der Aufgaben an diesem Standort hat Priorität 1.

Standort von Service Desk-Mitarbeitern anzeigen und Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter zuweisen

Sie können den Standort von Mitarbeitern in Ihrer Zuweisungsgruppe anzeigen, damit Sie Mitarbeiter Aufgaben in der Nähe zuweisen können.

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

Vorbereitungen

Um vollständigen Zugriff auf das Personalwesen zu erhalten, müssen Sie die Rolle „wm_manager“ innehaben und aktiv eine „wm_work“-Zuweisungsgruppe verwalten. Ohne diese Rollen haben Sie keinen Zugriff auf wichtige Funktionen wie das Anzeigen von Service Desk-Mitarbeiter-Details.

Erforderliche Rolle: wm_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorgesetzter** > **Personal**.
2. Wählen Sie **Karte** aus der Liste „Steuerungen anzeigen“ aus.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie Details zu Aufgaben oder Mitarbeitern an, indem Sie auf die zugehörigen Symbole klicken.
4. Um eine Arbeitsauftragsaufgabe zuzuweisen oder neu zuzuweisen, öffnen Sie eine Aufgabe, und fügen Sie den Außendienstmitarbeiter, der die Aufgabe bearbeiten soll, dem Feld **Zugewiesen an** hinzu.

Arbeiten im Dispatcher-Arbeitsbereich

Dispatcher-Arbeitsbereich ist eine konfigurierbare Planungsanwendung, mit der Sie die Arbeit effizient an Außendienstmitarbeiter weiterleiten und deren Leistung überwachen können.

Der konfigurierbare CSM/FSM-Arbeitsbereich enthält das Dispatcher-Dashboard und den Dispatcher-Arbeitsbereich.

- Das Dispatcher-Dashboard ist die Homepage und zeigt die Echtzeitdaten der Vorgänge und der Leistung von Außendienstmitarbeitern für ihre Zuweisungen in Ihrer Organisation an, z. B..
  - Statistiken zu kritischen ausstehenden Einsatzplanungsaufgaben und SLA-Verstößen.
  - Außendienstmitarbeiter, die hinter dem Zeitplan zurückliegen.
  - Sofortige Transparenz des Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern, z. B. vor Ort, außerhalb der Schicht, unterwegs usw.
  - Einsatzplanungskarte mit den visuellen Indikatoren für den Standort der Außendienstmitarbeiter und Arbeitsauftragsaufgaben.
- Der Dispatcher-Arbeitsbereich erleichtert die folgenden Aufgaben:
  - Arbeitsauftragsaufgaben planen und einteilen.
  - Wenden Sie Filter an, um die Sichtbarkeit von Aufgaben zu verwalten.
  - Personalisieren Sie Aufgabenkarten mit benutzerdefinierten Informationen.
  - Zeitpläne und Verfügbarkeit von Technikern anzeigen.
  - Leistungsmetriken von Technikern überwachen
  - Zeigen Sie die Standorte von Aufgaben und Service Desk-Mitarbeitern auf der Einsatzplanungskarte an.

Die folgende Tabelle bietet eine Übersicht über die Aufgaben des Einsatzplaners in Dispatcher-Arbeitsbereich.

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

Dispatcher-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Passen Sie Informationen auf Aufgabenkarten und Service Desk-Mitarbeiterkarten an	Passen Sie die Felder so an, dass sie auf den Aufgaben- und Mitarbeiterkarten im Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt werden.
Kennzeichnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe	Kennzeichnen Sie Aufgaben, an denen Sie zu einem späteren Zeitpunkt arbeiten möchten.
Arbeitsauftragsaufgaben durchsuchen	Durchsuchen Sie die Aufgaben im Aufgabenbereich Dispatcher-Arbeitsbereich.
Arbeitsauftragsaufgaben verwalten	Verwalten Sie Arbeitsauftragsaufgaben über den Dispatcher-Arbeitsbereich, die Einsatzplanungskarte und die Aufgabenzuordnung. Verfolgen und überwachen Sie den Echtzeitstatus von Arbeitsauftragsaufgaben. Sie können Aufgaben automatisch zuweisen, Zeit erfassen, weitere Informationen anfordern und die Arbeitsauftragsaufgabe abbrechen.
Mitarbeiterkalender verwalten	Kundenservice-Mitarbeiter und Außendiensttechniker können Arbeitszeitpläne, Zuweisungen und persönliche Ereignisse im Mitarbeiterkalender anzeigen und verwalten.
Anzeigen von Service Desk-Mitarbeitern und Aufgaben in der Zuordnung Dispatcher-Arbeitsbereich .	Zeigen Sie Aufgaben und Service Desk-Mitarbeiter im Feld mithilfe von Daten zum geografischen Standort in der Einsatzplanungskarte an.
Anzeigen des Kalenders eines Service Desk-Mitarbeiters	Zeitplan, Verfügbarkeit, persönliche Ereignisse und zugewiesene oder laufende Aufgaben eines Service Desk-Mitarbeiters anzeigen
Anzeigen des Kalenders eines Service Desk-Mitarbeiters	Zeigen Sie den SLA-Datensatz für alle Arbeitsauftragsaufgaben an, die Arbeitsaufträgen mit SLAs zugeordnet sind.
Zeigen und optimieren Sie die Agent-Aufgabenroute in Dispatcher-Arbeitsbereich	Zeigen Sie die geplante Aufgabenroute eines Service Desk-Mitarbeiters in der Einsatzplanungskarte an, und optimieren Sie Aufgabenrouten für eine effiziente Zeitplanung und Aufgabenverwaltung
Verwenden Sie Personaloptimierung für den Außendienst	Zeigen Sie den Zeitplan und die Ereignisse des Service Desk-Mitarbeiters in der Anwendung Personaloptimierung für den Außendienst an, und weisen Sie Arbeitsauftragsaufgaben entsprechend zu.
Verwalten von Terminen in Außendienst-Management	Kundentermine über Arbeitsauftragsaufgabenformulare verwalten
Verwalten von Crew-Operationen	Erstellen und verwalten Sie Crews, weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu und fügen Sie einer Crew Ad-hoc-Service Desk-Mitarbeiter hinzu
Intelligente Aufgabenempfehlung	Verbessern Sie die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern durch intelligente Aufgabenempfehlungen

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

Dispatcher-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Vorläufige Buchung	Entwerfen optimaler Planungslösungen, um Arbeitsauftragsaufgaben automatisch vom Status „Geplant“ in den Status „Zugewiesen“ zu verschieben

Zugehörige Informationen

Dispatcher-Arbeitsbereich konfigurieren

Dispatcher-Arbeitsbereich

Passen Sie Informationen auf Aufgabenkarten und Service Desk-Mitarbeiterkarten an

Passen Sie die Felder an, die auf den Aufgabenkarten und Service Desk-Mitarbeiterkarten angezeigt werden, um bestimmte Informationen in Dispatcher-Arbeitsbereichanzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf den Aufgabenkarten und Service Desk-Mitarbeiterkarten muss der Administrator konfigurieren, welche Felder Sie anpassen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Passen Sie die Informationen an, die auf der Karte angezeigt werden sollen.
   - Klicken Sie für Aufgabenkarten auf das Symbol für Einstellungen (Symbol für), und wählen Sie dann die Registerkarte **Aufgaben** aus.
   - Klicken Sie für Service Desk-Mitarbeiterkarten auf das Symbol für Einstellungen (Symbol für), und wählen Sie dann die Registerkarte **Ressourcen** aus.
4. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Felder im Dialogfeld „Einstellungen“.
   Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Einstellungen Dispatcher-Arbeitsbereich ..
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Die Karte spiegelt die ausgewählten Felder wider.

Aktivieren Sie die Einstellungen Dispatcher-Arbeitsbereich .

Legen Sie fest, was in Dispatcher-Arbeitsbereich angezeigt wird, damit Sie nur die Informationen sehen, die für Ihre Arbeit am relevantesten sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Schnelleinstellungen in Dispatcher-Arbeitsbereich bieten Zugriff auf bestimmte Funktionen von Außendienst-Management während der Zuweisung der Arbeitsauftragsaufgaben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie Dispatcher-Arbeitsbereich aus.
3. Klicken Sie auf das Symbol „ “).
   Die Optionen im Dialogfeld „Einstellungen“ sind in einem Layout mit mehreren Registerkarten angeordnet.
   - Die Registerkarte **Allgemein** enthält Optionen zum Einrichten der allgemeinen Außendienst-Management -Konfigurationen.
   - Die Registerkarte **Aufgaben** enthält Optionen zum Aktivieren der Felder oder Informationen, die in der Aufgabenkarte angezeigt werden sollen.
   - Die Registerkarte **Kalender** enthält Optionen zum Aktivieren der Felder oder Informationen, die im Kalender angezeigt werden sollen.
   - Die Registerkarte **Ressourcen** enthält Optionen zum Aktivieren der Felder oder Informationen, die in der Mitarbeiterkarte oder Kalenderansicht angezeigt werden sollen.
   - Die Registerkarte **Ereignisse** enthält Optionen zum Aktivieren der Felder, die in einem Kalenderereignis angezeigt werden sollen.
   - Die Registerkarte **Metriken** enthält Optionen zum Aktivieren von Gruppen- oder Agent-Metriken. Gruppenmetriken werden im Zeitplan angezeigt. Agent-Metriken werden im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.
4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Allgemein** aus.

Registerkarte „Allgemein“

Feld	Beschreibung
Aktivieren Sie Aufgaben im Aufgabenbereich, im Zeitplan und in der Karte, um gleichzeitig zu filtern, wenn eine Zuweisungsgruppe ausgewählt wird	Option zum Synchronisieren des Ressourcenfilters mit dem Aufgabenbereich, den Aufgaben und der Zuordnung für ausgewählte Zuweisungsgruppen.
Typ der Gruppe auswählen, die Sie anzeigen möchten	Option, um auszuwählen, ob bei der Suche im Aufgabenbereich Zuweisungsgruppen oder Einsatzgruppen angezeigt werden sollen.
Aktivieren Sie Automatische Aktualisierung	Aktualisiert den Kalender des Service Desk-Mitarbeiters automatisch, wenn ein Ereignis wie eine Besprechung, Schulung, Urlaubsanforderung, persönliches oder ein Ad-hoc-Arbeitsereignis erstellt wird. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft Automatische Aktualisierung aktivieren aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Einstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich.
Dunklen Kartenmodus aktivieren	Option zum Aktivieren des dunklen Modus auf der Karte Dispatcher-Arbeitsbereich.
Gruppen	Geben Sie die Standardgruppen ein, die Sie auswählen möchten, wenn Sie den öffnen

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie das Plugin „Territoriumsplanung“ installiert haben, wird die Registerkarte „ **Gruppen** “ zur Registerkarte „ **Gebiete** “. Geben Sie die Standardgebiete ein, die Sie auswählen möchten, wenn Sie Dispatcher-Arbeitsbereichöffnen.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aufgaben**, und füllen Sie die Felder aus.

Registerkarte Tasks (Aufgaben)

Feld	Beschreibung
Geplanter Start	Option zum Anzeigen des geplanten Startdatums und der Startzeit der Aufgabe.
Gebiet	Option zum Anzeigen des zugewiesenen Gebiets. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Sie die Gebietsplanung und Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst ..
Zuweisungsgruppe	Option zum Anzeigen der Zuweisungsgruppe der Aufgabe.
Standort	Option zum Anzeigen des Speicherorts der Aufgabe.
Zeitzone	Zeigt die Zeitzonen an, in denen sich Aufgaben auf der Aufgabenkarte befinden.

6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kalender**, und füllen Sie die Felder aus.

Registerkarte „Kalender“.

Feld	Beschreibung
Standardkalenderansicht	Standardansicht des Kalenders Dispatcher-Arbeitsbereich in Tagen, Arbeitstagen oder Wochen.
Standardmäßiger Starttag der Woche	Option zum Ändern des Kalenderstarttags der Woche in der Wochenansicht.
Standardmäßige Kalenderanzeigetage	Option zum Aktualisieren der Anzahl der Tage pro Woche, die im Kalender Dispatcher-Arbeitsbereich angezeigt werden. **Hinweis:** Wenn diese Option aktiviert ist, ist die Option **Flexible Tage** verfügbar, wenn Sie **Tag**, **Arbeitstag**oder **Woche**auswählen.
Uhrzeit für Tagesbeginn	Option zur Auswahl der Stunde, zu der der Arbeitstag beginnt.

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

Feld	Beschreibung
Uhrzeit für Tagesende	Option zur Auswahl der Stunde, zu der der Arbeitstag endet.
Anzuzeigende Zeitintervalle	Die Zeit, die jede Spalte im Kalender Dispatcher-Arbeitsbereich darstellt.
Ziehen Sie nicht zugewiesene Aufgaben per Drag-and-Drop über bereits geplante Aufgaben im Kalender	Legen Sie fest, wie sich überschneidende Aufgaben zugewiesen werden. Sie können auch anpassen, wie oft das Popup-Fenster für überlappende Aufgaben angezeigt wird.
Aufgabenfenster anzeigen: Bei Aufgabenauswahl starten	Option zum Anzeigen des Ablaufdatums und der Uhrzeit des Zuweisungsfensters, wenn eine Aufgabe ausgewählt wird.
Ressourcen automatisch laden	Option zum Laden weiterer Service Desk-Mitarbeiter oder Crews beim Scrollen nach unten Dispatcher-Arbeitsbereich.
Zeitplan basierend auf Reisestartzeit	Ermöglicht, dass Aufgaben, die über den Aufgabenbereich zugewiesen werden, basierend auf der Reisezeit eines Service Desk-Mitarbeiters gestartet werden.
Überlappende Aufgaben automatisch anpassen	Option zum Umplanen einer vorhandenen Aufgabe, nachdem eine neue Aufgabe zugewiesen wurde, während eine vorhandene Aufgabe geplant ist. Wenn Sie eine neue Aufgabe über eine vorhandene Aufgabe ziehen, wird die vorhandene Aufgabe rechts von der neuen Aufgabe verschoben. **Hinweis:** Wenn das Plugin Außendienst „ Task Bundling“ installiert ist, werden durch das Ziehen von Paketen auch vorhandene Aufgaben verschoben, und vorhandene Pakete werden verschoben, wenn sie sich überschneiden.

7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ressourcen**, und füllen Sie die Felder aus.

Hinweis:
Deaktivieren Sie Verfügbare Teile, Übereinstimmende Kompetenzen und Entfernung zu Aufgabe, um zu verhindern, dass Dispatcher-Arbeitsbereich bei jeder Auswahl einer neuen Aufgabe neu geladen wird.

Registerkarte „Ressourcen“

Feld	Beschreibung
Gebiet	Option zum Anzeigen des zugewiesenen Gebiets. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Sie die Gebietsplanung und Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst ..

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

Feld	Beschreibung
Gruppen	Option zum Anzeigen der Einsatzgruppe oder Zuweisungsgruppe eines Service Desk-Mitarbeiters in der Service Desk-Mitarbeiter-Karte.
Standort	Option zum Anzeigen des Standorts eines Service Desk-Mitarbeiters in der Service Desk-Mitarbeiterkarte.
Verfügbare Teile	Option, um zu bestimmen, ob die Teile beim Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.
Übereinstimmende Kompetenzen	Option, um zu bestimmen, ob der Service Desk-Mitarbeiter über die passenden Kompetenzen verfügt.
Agentstatus	Option zum Bestimmen des Status des Service Desk-Mitarbeiters, z. B. vor Ort, außerhalb der Schicht usw.
Zeitplanstatus	Option zum Bestimmen des Zeitplanstatus des Service Desk-Mitarbeiters, z. B. pünktlich, hinterher usw.
Entfernung zur Aufgabe	Option, um die Entfernung zu Aufgabenstandorten basierend auf der vom Service Desk-Mitarbeiter genommenen Route zu bestimmen.
Zeitzone	Zeigt die Zeitzonen an, in denen sich die Service Desk-Mitarbeiter auf der Mitarbeiterkarte befinden.
Entfernung zur Einheit	Maßeinheit, die bei der Berechnung der Entfernung zu Aufgabenstandorten verwendet wird, entweder Meilen oder Kilometer.

8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Events**, und füllen Sie die Felder aus.

Registerkarte „Events“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Option zum Anzeigen der Kurzbeschreibung der Arbeitsauftragsaufgabe in der Aufgabenkarte.
Nummer	Option zum Anzeigen der Arbeitsauftragsaufgabennummer in der Kalendereregniskarte.
SLA anzeigen	Option zum Anzeigen der SLA für die Aufgaben, die bereits zugewiesen sind und in der Kalenderansicht angezeigt werden.

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

Feld	Beschreibung
Reisezeitindikator anzeigen	Option zum Anzeigen der Zeit, die der Service Desk-Mitarbeiter benötigt, um den Aufgabenstandort zu erreichen.
Heimreisezeitindikator anzeigen	Option zum Anzeigen der Zeit, die der Service Desk-Mitarbeiter benötigt, um von der letzten Aufgabe des Tages nach Hause zurückzukehren.

9. Wechseln Sie zur Registerkarte **Metriken**, und aktivieren Sie die Felder.

Registerkarte „Metriken“

Feld	Beschreibung
Aufgaben	Die Anzahl der Aufgaben, die der Service Desk-Mitarbeiter oder die Gruppe abschließen muss.
Arbeitszeit	Die Gesamtarbeitszeit des Service Desk-Mitarbeiters oder der Gruppe.
Reisezeit	Die Gesamtreisezeit des Service Desk-Mitarbeiters oder der Gruppe.
Auslastung	Der Prozentsatz der Arbeitsstunden, für die der Service Desk-Mitarbeiter oder die Gruppe geplante Aufgaben hat. Der Auslastungswert wird berechnet, indem die Arbeitszeit zur Reisezeit addiert und durch die Schichtzeit geteilt wird. **Hinweis:** Dieses **Feld** Auslastung wird nur angezeigt, wenn für den Service Desk-Mitarbeiter ein Zeitplan festgelegt ist.
Produktivität	Der Prozentsatz der Arbeitsaufgaben, die der Service Desk-Mitarbeiter oder die Gruppe für den Tag abgeschlossen hat. Die Produktivität wird berechnet, indem die Arbeitszeit durch die Schichtzeit geteilt wird. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn für den Service Desk-Mitarbeiter ein Zeitplan festgelegt ist.

10. Wählen Sie **Speichern**.

Kennzeichnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe

Kennzeichnen Sie Aufgaben, an denen Sie zu einem späteren Zeitpunkt arbeiten möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Klicken Sie auf das Kennzeichnungssymbol ( ) für die Aufgabe.

Ergebnisse

Die Arbeitsauftragsaufgabe wird gekennzeichnet und angezeigt, wenn Sie die Aufgaben nach der Option **Gekennzeichnete Aufgaben** im Aufgabenbereich filtern.

Arbeitsauftragsaufgaben durchsuchen

Minimieren Sie das Scrollen, und filtern Sie Aufgaben, die im Aufgabenbereich angezeigt werden. Suchen Sie schnell nach Stichwörtern, oder zeigen Sie alle Aufgaben an, die einer Gruppe oder einem Gebiet zugewiesen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Arbeitsauftragsaufgaben anhand der folgenden Kriterien durchsuchen:

- Stichwort
- Kalenderdaten abgleichen
- Status von Arbeitsauftragsaufgaben

Sie können Arbeitsauftragsaufgaben auch basierend auf den vom Administrator konfigurierten Feldern filtern und sortieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Suchen Sie im Aufgabenbereich nach einer Arbeitsauftragsaufgabe.

Suchkriterien	Aktion
Stichwort	Geben Sie den Suchbegriff in das Suchfeld ein, und wählen Sie das Suchsymbol ( ). **Hinweis:** Um die Suche zu löschen und alle Aufgaben anzuzeigen, löschen Sie den Suchbegriff, und drücken Sie die Eingabetaste.
Kalenderdaten	Klicken **Sie auf das Symbol Filteraufgaben nach Kalenderdatum aktivieren** ( ), um Aufgaben anzuzeigen, die den Kalenderdaten zusätzlich zum ausgewählten Filter 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.

Suchkriterien	Aktion
	Hinweis: Im Aufgabenbereich werden Aufgaben basierend auf Datum wie folgt angezeigt: ○ Wenn das Start- und Enddatum des Fensters einer Aufgabe innerhalb der aktuell im Kalender angezeigten Daten liegt. ○ Wenn das Fensterendfeld leer ist, wird die Aufgabe angezeigt, wenn im Kalender ein Datum angezeigt wird, das nach dem Fensterstartdatum der Aufgabe liegt. ○ Wenn das Fensterstartfeld leer ist, wird die Aufgabe angezeigt, wenn der Kalender ein Datum vor dem Fensterenddatum der Aufgabe anzeigt. ○ Wenn sowohl das Fensterstart- als auch das Fensterendfeld leer sind, wird die Aufgabe des Aufgabenbereichs angezeigt, wenn Kalenderdaten abgleichen aktiviert ist. ○ Wenn das Kalenderanzeigefenster geändert wird, wird der Aufgabenbereich so aktualisiert, dass nur Aufgaben angezeigt werden, die dem neuen Datumsbereich entsprechen.
Status	Wählen Sie den Filter aus der Liste der Standardfilter aus. Die Standardfelder, die in der Liste **Filtern nach** angezeigt werden, werden vom Administrator konfiguriert.
Sortieroptionen	Klicken Sie auf das Sortiersymbol ( ), um Aufgaben zu sortieren. Die standardmäßig angezeigten Sortieroptionen werden vom Administrator konfiguriert.
Zuweisungsgruppen, Einsatzgruppen oder Gebiete	Wählen Sie das Symbol für Zuweisungsgruppen,) aus, um eine Dropdown-Liste anzuzeigen und Aufgaben im Aufgabenbereich nach Zuweisungsgruppe oder Gebiet zu filtern. Wählen Sie außerhalb der Dropdown-Liste aus, um den Filter anzuwenden. Sie können mehr als eine Zuweisungsgruppe, Einsatzplanungsgruppe oder ein Gebiet auswählen. **Hinweis:** Gebiete werden nur aufgelistet, wenn Sie Außendienst Gebietsplanung installiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Gebietsplanung für Außendienst konfigurieren.

Ergebnisse

Die Aufgaben, die die Suchanforderungen erfüllen, werden im Aufgabenbereich angezeigt.

Zugehörige Informationen

Suchen Sie nach geeigneten Außendienstmitarbeitern

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsaufgaben 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.

Filtern Sie Dispatcher-Arbeitsbereich Ansichten

Filtern Sie die Kartenansicht, Hybridansicht und Zeitplanansicht von Dispatcher-Arbeitsbereich, um nur die Elemente anzuzeigen, die Sie interessieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).
4. Bestimmen Sie die Informationen, die Sie anzeigen möchten.
   - Um Agent-Informationen anzuzeigen, wählen Sie **Agents**.
   - Um Informationen zur Auftragnehmergruppe anzuzeigen, wählen Sie **Auftragnehmer**aus.
   - Um Service Desk-Mitarbeiter, Gruppen oder Auftragnehmergruppen mit bestimmten Kompetenzen anzuzeigen, wählen Sie **Kompetenzen**aus.
   - Um Service Desk-Mitarbeiter, Gruppen oder Auftragnehmergruppen mit allen genannten Kompetenzen anzuzeigen, wählen Sie **Alle Kompetenzen abgleichen**aus.

Suchen Sie nach geeigneten Außendienstmitarbeitern

Suchen Sie in Dispatcher-Arbeitsbereich nach Service Desk-Mitarbeitern mit bestimmten Attributen, damit Sie die entsprechenden Zuweisungen vornehmen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Suchen Sie nach Außendienstmitarbeitern oder Kompetenzen.

Ergebnisse
Außendienstmitarbeiter werden basierend auf den Filterkriterien aufgelistet. Wenn Mitarbeiter für den in der Arbeitsauftragsaufgabe genannten Zeitraum nicht verfügbar sind, wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsaufgaben zu

Arbeitsauftragsaufgabe zuweisen

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeiter mit der Zuordnung Dispatcher-Arbeitsbereich nicht zugewiesenen Arbeitsaufgaben zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Wählen Sie **Zeitplan**.
4. Wählen Sie **Karte** oder **Hybrid aus**.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine nicht zugewiesene Aufgabe in der Zuordnung.
6. Klicken Sie auf **Zuweisen**.
7. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Außendienstmitarbeiter aus, der für die Bearbeitung der Aufgabe verfügbar ist.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Der Kunde erhält eine Textnachricht und eine E-Mail-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wurde.

Übertragen Sie eine Anforderung an Außendienst Marketplace

Erstellen Sie eine Marketplace-Anforderung, und veröffentlichen Sie sie über Außendienst Marketplacean Auftragnehmer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mktplace_core.mktplace_requestor

Stellen Sie sicher, dass das Außendienst Marketplace- Plugin aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Marketplace.

Das folgende Verfahren kann mithilfe von Playbooks oder Listen und Formularen durchgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Marketplace-Komponenten.

Für die Arbeitsauftragsaufgabe muss die Kennzeichnung „Marketplace-Aufgabe“ auf „wahr“ gesetzt sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Aufgaben an Auftragnehmer im Außendienst Marktplatz weiterleiten. Das folgende Verfahren wird mit Playbooks abgeschlossen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Dispatch** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere **Aktionen** “ (Symbol „ “).
4. Wählen Sie **An Marktplatz veröffentlichen aus**.
5. Wählen Sie eine **Interaktionsmethode aus**.
6. Geben Sie eine **Start-** und **Endzeit** für die Anforderung ein.
   Die Start- und Endfelder legen die Dauer fest, für die die Aufgabe im Marktplatz verfügbar ist. Die Standardwerte basieren auf den Feldern „Vorlaufzeit“ und „Dauer“ der ausgewählten Interaktionsmethode.
7. Wählen Sie die Auftragnehmer aus, die auf die Anforderung reagieren können.
8. Wählen Sie **Push-Anforderung 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
Die Anforderung wird an die Auftragnehmer gesendet. Auftragnehmer können je nach Konfiguration mit Zeit- oder Kostenschätzungen antworten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Marktplatz-Interaktionsmethode.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie eine Antwort erhalten haben, überprüfen Sie die Antworten, um die Aufgabe einem Auftragnehmer zuzuweisen, oder antworten Sie mit anderen Anfragen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einem Auftragnehmer im Außendienst Marktplatzeine Aufgabe zu.

Weisen Sie einem Auftragnehmer im Außendienst Marktplatzeine Aufgabe zu

Überprüfen Sie die Antworten des Auftragnehmers, und weisen Sie die Aufgabe dann einem Auftragnehmer im Außendienst Marketplacezu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mktplace_core.mktplace_requestor

Stellen Sie sicher, dass das Außendienst Marketplace- Plugin aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Marketplace.

Die Aufgabe muss zuerst an den Marktplatz gepusht werden. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen Sie eine Anforderung an Außendienst Marketplace.

.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Dispatch** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Überprüfen Sie die Antworten, und weisen Sie sie einem Auftragnehmer zu.
   - Wählen Sie eine Antwort aus, um die vom Auftragnehmer übermittelten Details zu überprüfen.
   - Wählen Sie **Antwortfenster schließen aus**, um die Anforderung über den Marktplatz zu beenden und sich für einen Auftragnehmer zu entscheiden.
4. Wählen Sie einen Auftragnehmer aus.
5. Wählen Sie **Aufgabe zuweisen aus**.

Bearbeiten Sie mehrere Aufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich

Wählen und öffnen oder bündeln Sie mehrere Aufgaben mit Massenaktionen auf Dispatcher-Arbeitsbereich.

Alle auswählen

Mit der **Checkbox Alle** auswählen werden alle Aufgaben im aktuellen Bereich ausgewählt.

Hinweis:
Wenn Sie den Filter ändern, wird die Auswahl zuvor ausgewählter Karten aufgehoben.

Das Kontrollkästchen hat 3 Status.

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

1. Keine ausgewählt. Derzeit sind keine Aufgaben ausgewählt. Dies ist der Standardstatus.
2. Alle ausgewählt. Alle Aufgaben sind ausgewählt. Dies ist der Anfangsstatus beim Umschalten von **Select All**(Alle auswählen).
3. Unbestimmt. Einige Aufgaben sind ausgewählt. Nach dem Umschalten von **Alle**auswählen wird das Kontrollkästchen **Alle** auswählen in diesen Status versetzt, wenn Sie die Auswahl einzelner Aufgaben aufheben

Massenöffnung

Wenn mindestens eine Aufgabe ausgewählt ist, wird die Aktion **Massenöffnung** angezeigt. Wenn **Sie Massenöffnung** auswählen, werden alle ausgewählten Aufgaben als einzelne Registerkarten in Dispatcher-Arbeitsbereichgeöffnet.

Massenautomatisierung– Zuweisung

Wenn mindestens eine Aufgabe ausgewählt ist, wird die Aktion **Automatische Zuweisung** aktiviert. Wenn Sie die **automatische Zuweisung** auswählen, werden alle ausgewählten Aufgaben dynamisch geplant. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Planung.

Gruppe

Wenn 2 oder mehr Aufgaben ausgewählt sind, wird die Aktion **Bündel** angezeigt. Wenn **Sie Bündel** auswählen, werden die ausgewählten Aufgaben gebündelt. Weitere Informationen finden Sie unter Bündelung von Arbeitsauftragsaufgaben

Hinweis:
Wenn das Plugin „Dynamische Zeitplanung“ (com.snc.dynamic_scheduling) und das Plugin „Field Service Task Bundling“ (com.snc.fsm_task_bundle) aktiviert sind, werden die Aktionen „Automatische **Zuweisung** “ und „ **Massenöffnung** “ in einem Dropdown-Menü zusammengefasst.

.

Aktualisieren Sie mehrere Arbeitsauftragsaufgaben gleichzeitig

Sparen Sie Zeit, und aktualisieren Sie mehrere Arbeitsauftragsaufgaben gleichzeitig im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie**Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Drücken Sie im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereich die Umschalttaste oder die Befehlstaste auf Ihrer Tastatur, während Sie mehrere Aufgaben auswählen.

   Hinweis:
   Aufgaben müssen sich im Status „Zugewiesen“ oder „Geplant“ befinden, um ausgewählt zu werden.

4. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für (Symbol für Überlaufaktionen) aus.
5. Wählen Sie die Aktion aus, die für die Aufgaben ausgeführt werden soll:

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

- Datensatz öffnen
- Alle Zuweisungen aufheben
- Alle sperren
- Alle entsperren
- Auswahl aufheben

Arbeitsauftragsaufgaben verwalten

Verfolgen und überwachen Sie den Echtzeitstatus von Arbeitsauftragsaufgaben. Sie können Aufgaben automatisch zuweisen, Zeit erfassen, weitere Informationen anfordern und die Arbeitsauftragsaufgabe abbrechen.

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsaufgaben zu

Weisen Sie einem Außendienstmitarbeiter eine Arbeitsauftragsaufgabe aus Dispatcher-Arbeitsbereichzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher
Wenn die zum Abschließen der Aufgabe erforderliche Zeit mehrere Zeitplaneinträge oder Tage erfordert, wählen Sie im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags **die Option Zuweisen über Zeitplaneinträge hinweg**.

Wenn die Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter in dem Gebiet zugewiesen wird, das am besten zu seinem Standort passt, müssen Sie die folgenden Optionen aktivieren:

- Das Außendienst Gebietsmodell, *`Field_Service_Territories`*. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst ..
- Option „**Gebiet** “ in Dispatcher-Arbeitsbereich, um die Gebietsinformationen in der Aufgabenkarte und der Mitarbeiterkarte anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Einstellungen Dispatcher-Arbeitsbereich ..

Wenn bei der Aufgabenzuweisungsmethode die personaloptimierten Schichtpläne berücksichtigt werden müssen, müssen Sie die Konfiguration „Schichtplanung **für FSM zur Bestimmung der Verfügbarkeit** aktivieren“ aktivieren, um das Datenmodell Personaloptimierung für den Außendienst zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Hinweis:
Wenn die Konfiguration **Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability** (Schichtplanung für FSM zur Bestimmung der Verfügbarkeit aktivieren) aktiviert ist, zeigt der Kalender Dispatcher-Arbeitsbereich] die in der Anwendung Personaloptimierung für den Außendienst erstellten Zeitpläne und Ereignisse an.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Arbeitsauftragsaufgaben, bei denen die Zuteilung aussteht, entweder manuell oder automatisch in Dispatcher-Arbeitsbereichzuweisen.

- Um Arbeitsauftragsaufgaben automatisch zuzuweisen, müssen Sie die dynamische Zeitplanung aktivieren. Die Fähigkeit zur automatischen Zuweisung ordnet eine Aufgabe automatisch einem Service Desk-Mitarbeiter in der Nähe zu, der über die erforderlichen Kompetenzen und einen Zeitplan verfügt, der die Aufgabe aufnehmen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Zeitplanung im Dispatcher-Arbeitsbereich einrichten.
- Berücksichtigen Sie die folgenden Aspekte, um Arbeitsaufgaben manuell zuzuweisen:

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

- Die Zeitdauer, die zum Abschließen einer Aufgabe erforderlich ist
- Das Zeitfenster, in dem eine Aufgabe abgeschlossen werden muss
- Zeitplan und Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern mit den erforderlichen Kompetenzen
- Die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern mit den erforderlichen Kompetenzen, falls konfiguriert
- Die Verfügbarkeit der erforderlichen Teile
- Die Auswirkungen auf andere Aufgaben
- Die Agent-Aufgaben-Routenzuordnung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.

   Hinweis:
   Sie können die Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf den Kalenderdaten sortieren, filtern und abgleichen, bevor Sie Außendienstmitarbeiter zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgaben durchsuchen und Suchen Sie nach geeigneten Außendienstmitarbeitern.

3. Weisen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe Service Desk-Mitarbeitern zu.

Ergebnisse

Die Aufgabe wird einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Folgendes geschieht dann:

- Die Aufgabe wird im Kalender neben dem Namen des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Die Farbe der Arbeitsauftragsaufgabe wird in der Farbe angezeigt, die für zugewiesene Aufgaben definiert ist.
- Das Feld **Zugewiesen an** in der Arbeitsauftragsaufgabe enthält den Namen des Service Desk-Mitarbeiters.
- Wenn einem Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe zugewiesen wird, aktualisiert das System die geschätzte Reisedauer basierend auf dem Heimatstandort des Service Desk-Mitarbeiters. Der aktualisierte Wert basiert auf der Einstellung der Eigenschaft `Manual Assignment`, die für die Berechnung der geschätzten Reisezeit und Entfernung verwendet wird.

Bei der Aufgabenzuweisung können Probleme auftreten, z. B.:

- Wenn sich die zugewiesene Aufgabe außerhalb des akzeptablen Radius zwischen dem Aufgabenstandort und dem Standort des Service Desk-Mitarbeiters befindet, wird eine Warnmeldung angezeigt.
- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter innerhalb eines bestimmten Zeitraums nicht akzeptiert, wird die Arbeitsauftragsaufgabe automatisch abgelehnt. Der Einsatzplaner kann die Aufgabe anderen verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern neu zuweisen.

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe der intelligenten Aufgabenempfehlung zu

Als Einsatzplaner können Sie die besten verfügbaren Aufgaben empfehlen, um Lücken im Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters zu schließen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Stellen Sie sicher, dass das Plugin Außendienst Intelligent Task Recommendation aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die intelligente Aufgabenempfehlung.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Funktion „Intelligente Aufgabenempfehlung“ identifiziert und empfiehlt die besten verfügbaren Aufgaben für Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der ausgewählten Start- und Endzeit.

- Die intelligente Aufgabenempfehlung schließt die Arbeitsauftragsaufgaben aus, die nach Zeitplan gesperrt sind.
- Integriert den Zeitplan und die Ereignisse von Service Desk-Mitarbeitern aus der Anwendung Personaloptimierung für den Außendienst, wenn die Konfiguration „ **Schichtplanung für FSM zur Bestimmung der Verfügbarkeit** aktivieren“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen und Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Wählen Sie im Kalender ein Datum aus, um den Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters für diesen Tag anzuzeigen.
4. Wählen Sie den Leerraum aus, der die Lücke im Kalender des Service Desk-Mitarbeiters anzeigt.
   Im Dialogfeld „Empfohlene Aufgaben“ werden die maximal fünf besten verfügbaren Aufgaben für den Service Desk-Mitarbeiter angezeigt. Die Aufgaben werden basierend auf ihrer Empfehlungspunktzahl in absteigender Reihenfolge angeordnet.
5. Wählen Sie in der Liste „Empfohlene Aufgaben“ die Aufgabe aus, die Sie dem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen möchten.
6. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

Ergebnisse
Die empfohlene Aufgabe wird dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Push-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wurde.

Erfassen Sie die für eine Aufgabe aufgewendete Zeit

Erfassen Sie die Dauer für die Ausführung einer Aufgabe mit der Anwendung Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie im Aufgabenbereich oder Kalender auf eine Aufgabennummer.
3. Klicken Sie **auf Zeit erfassen**.
4. Wählen Sie im Feld **Benutzer** einen Service Desk-Mitarbeiter aus, für den Sie die Zeit erfassen möchten.

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

5. Geben Sie die Arbeitszeit ein.

Feld	Beschreibung
Tage	Anzahl der an der Aufgabe gearbeiteten Tage.
Gearbeitete Zeit (Stunden)	Anzahl der an der Aufgabe gearbeiteten Stunden.
Arbeitszeit (Minuten)	Anzahl der an der Aufgabe gearbeiteten Minuten.

6. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld Kommentare zusätzliche Notizen zur Aufgabe ein.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Die Zeitkarte wird automatisch für den Benutzer erstellt.

Brechen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe in ab Dispatcher-Arbeitsbereich

Brechen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe in Dispatcher-Arbeitsbereich ab, wenn sie nicht mehr erforderlich ist oder ein Duplikat einer anderen Arbeitsauftragsaufgabe ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben, die sich im Status „ **Abgeschlossen** “ oder „ **Geschlossen – unvollständig** “ befinden, können nicht storniert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie im Aufgabenbereich oder Kalenderbereich auf eine Aufgabennummer.
3. Klicken Sie auf **Aufgabe abbrechen**.
4. Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** einen Stornierungsgrund ein.
   Wenn kein Text eingegeben wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Ergebnisse
Der Kunde erhält eine SMS- und E-Mail-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe storniert wurde.

Setzen Sie den übergeordneten Arbeitsauftrag einer Aufgabe aus

Halten Sie den übergeordneten Arbeitsauftrag einer Aufgabe an, um die Anzeige aktiver SLAs für die Aufgabe zu stoppen, einschließlich der verbleibenden Zeit, des SLA-Status und aller Verstöße.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie im Aufgabenbereich oder Kalenderbereich auf eine Aufgabennummer.
3. Klicken Sie **auf Übergeordnetes Element anhalten**.
4. Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** den Grund für die Unterbrechung ein.

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

Wenn kein Text eingegeben wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

5. Klicken Sie **auf Arbeitsnotizen veröffentlichen**.

Ergebnisse
Der übergeordnete Arbeitsauftrag der Aufgabe wird ausgesetzt.

Weisen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe einem ausgelagerten Service Provider in zu Dispatcher-Arbeitsbereich

Weisen Sie Arbeitsauftragsaufgaben mit Dispatcher-Arbeitsbereichdirekt aus einer externen Zuweisungsgruppe den outgesourcten Service Providern (auch Auftragnehmerfirmen genannt) zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

- Aktivieren Sie das Plugin „Field Service Contractor Management“ (com.snc.fsm_contractor_management).
- Fügen Sie der Versandgruppe Zuweisungsgruppen für externe Lieferanten hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie der Einsatzplanungsgruppe externe Zuweisungsgruppen hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Klicken Sie im Aufgabenbereich auf eine Aufgabe, und ziehen Sie sie in das Kalenderfenster eines outgesourcten Service Providers in den Auftragnehmergruppen.

   Example
   Acme-Services
   Das Dialogfeld „Zuweisungsbestätigung“ wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

- Die Aufgabe wird im Kalender neben dem Namen des outgesourcten Service Providers angezeigt.
- Die Aufgabe wird dem Manager des ausgelagerten Service Providers zugewiesen.
- In der Kalenderansicht des outgesourcten Service Providers werden Informationen zur Kapazitätsauslastung in Prozent und Definition angezeigt. Beispiel: Wenn die definierte Kapazität des Unternehmens fünf Aufgaben beträgt und dem Unternehmen bisher nur zwei Aufgaben zugewiesen sind, zeigen die Kapazitätsauslastungsdaten an, dass die Kapazität zu 40 % ausgelastet wurde und 2 von 5 Aufgaben dem Unternehmen zugewiesen wurden. Weitere Informationen zu Kapazitätsreservierungsregeln finden Sie unter Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung.
- Wenn die dem ausgelagerten Service Provider zugewiesenen Aufgaben die definierte Kapazität überschreiten, wird im Kalender ein roter vertikaler Balken angezeigt, der auf eine übermäßige Zuteilung von Aufgaben hinweist.

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

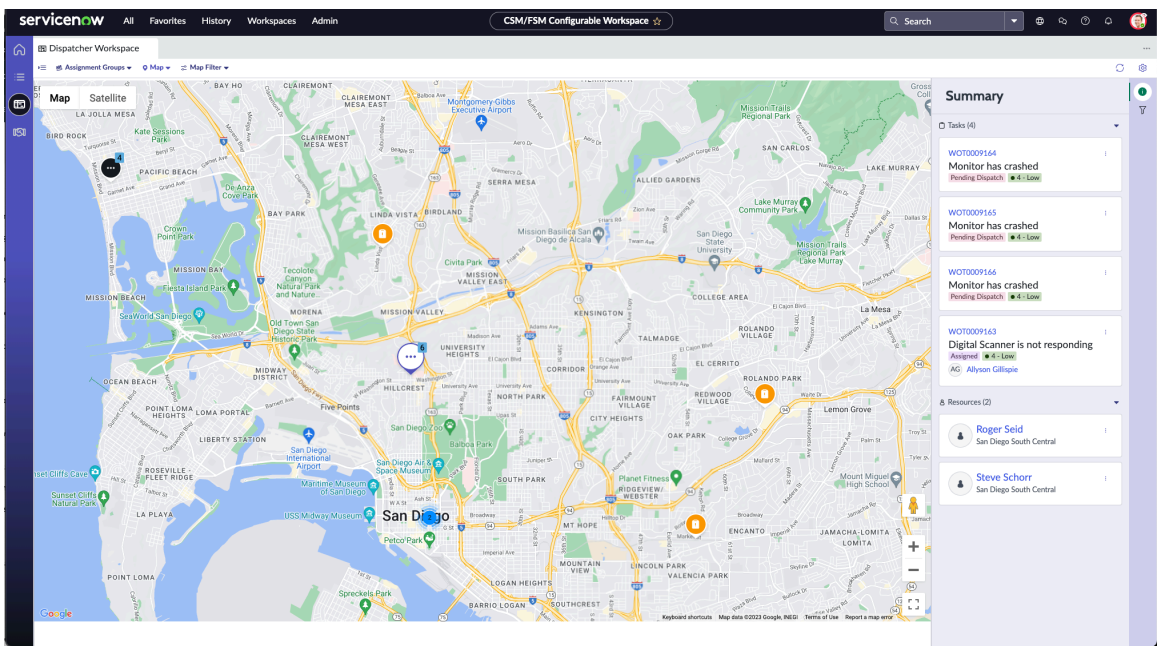
Anzeigen von Service Desk-Mitarbeitern und Aufgaben in der Zuordnung Dispatcher-Arbeitsbereich .

Sie können die Zuordnung Dispatcher-Arbeitsbereich verwenden, um Zuweisungen von Service Desk-Mitarbeitern und Arbeitsauftragsaufgaben an bestimmten Standorten nachzuverfolgen, zu verwalten und zu analysieren. Die Zuordnung befindet sich im Dispatcher-Dashboard und in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Sie können Aufgaben und Weiterleitungen über die Karte verwalten, die Ansicht filtern und bestimmen, welche Service Desk-Mitarbeiter pünktlich oder hinter dem Zeitplan liegen. Die Karte Dispatcher-Arbeitsbereich verwendet Positionsdaten, um Aufgaben und Service Desk-Mitarbeiter an Außendienststandorten anzuzeigen. Wenn Sie eine Kartenstecknadel in der Karte Dispatcher-Arbeitsbereich auswählen, wird der Datensatz für diese Aufgabe oder diesen Mitarbeiter im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt. Die Stecknadeln auf der Karte dienen als Schnellzugriffspunkte.

- Die Kartenansicht Dispatcher-Arbeitsbereich wird basierend auf den Stecknadel-Clustern der Karte zentriert. Kartenstecknadel-Cluster gruppieren die Karten-Stecknadeln nahe beieinander in einem einzigen Cluster. Sie können die Karte vergrößern, verkleinern und im Vollbildmodus anzeigen. Wählen Sie das Kartencluster aus, um die Karte so zu vergrößern, dass die Kartenmarkierungen von Arbeitsauftragsaufgaben und Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden.
- Kartenstecknadeln in der Karte Dispatcher-Arbeitsbereich markieren den Standort von Aufgaben und Service Desk-Mitarbeitern im Bereich des Einsatzplaners. Die Symbole dienen als Zugangspunkte zu den entsprechenden Datensätzen. Eindeutige Aufgaben-Stecknadeln werden basierend auf dem Status der Arbeitsauftragsaufgabe angezeigt.
- Karten-Stecknadeln, die einer einzelnen Aufgabe oder einem Service Desk-Mitarbeiter entsprechen, werden im kontextbezogenen Seitenbereich mit Planungsinformationen angezeigt.

Hinweis:
Die Zuordnung kann höchstens 2000 Datensätze aus dem Aufgabenbereich und dem Planer laden. Bei mehr als 2000 Datensätzen zeigt die Zuordnung eine Meldung an, um die Abfrage zu verfeinern, um sicherzustellen, dass alle Datensätze auf der Karte angezeigt werden.



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

Zugehörige Informationen

Aufgabe aus der Außendienstmitarbeiter-Karte ausführen

Führen Sie die Optimierung für Ihre Gruppen oder Gebiete über den aus Dispatcher-Arbeitsbereich

Weisen Sie Aufgaben neu zu, und maximieren Sie die Produktivität, indem Sie Zeitplanoptimierung bei Bedarf ausführen, wenn sich die Planungsbedingungen ändern.

Vorbereitungen

- Zeitplanoptimierung muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanoptimierung aktivieren.
- Die Intraday-Optimierung muss konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Intraday-Optimierung.

Erforderliche Rolle: schedule_optimization_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zeitplanoptimierung kann so konfiguriert werden, dass die Optimierungs-Engine in Batches über Nacht oder in ausgewählten Intervallen über den Tag verteilt als Reaktion auf abgebrochene Aufgaben und andere Auslöser ausgeführt wird. Dieses Verfahren beschreibt, wie Einsatzplaner die Optimierung bei Bedarf über Dispatcher-Arbeitsbereichausführen können.

Weitere Informationen zum automatischen Ausführen der Optimierungs-Engine finden Sie unter Zeitplanoptimierung konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung> Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der linken Navigation **Dispatcher-Arbeitsbereich** aus.
3. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich **Optimierungszusammenfassung** aus.
4. Wählen **Sie Optimierung ausführen aus**.

Beschränken Sie die Kartenanzeige Dispatcher-Arbeitsbereich auf Aufgaben oder Service Desk-Mitarbeiter

Reduzieren Sie die Anzahl der auf der Karte im Dispatcher-Arbeitsbereich angezeigten Stecknadeln, indem Sie entweder Aufgaben oder Service Desk-Mitarbeiter anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der linken Navigation **Dispatcher-Arbeitsbereich** aus.
3. Wählen Sie **Zeitplan** (den Standardnamen der Ansicht) und dann die Hauptanzeige aus der Dropdown-Liste aus.
   - Zeigen Sie nur die Karte an, indem Sie **Karte**auswählen.
   - Zeigen Sie sowohl die Karte als auch den Zeitplan an, indem Sie **Hybrid**auswählen.
   - Zeigen Sie den Zeitplan an, indem Sie **Zeitplan**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.

4. Wählen Sie **Kartenfilter** aus, und legen Sie fest, ob in der Einsatzplanungskarte nur Service Desk-Mitarbeiter oder nur Aufgaben angezeigt werden sollen.
   - Um nur Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen, wählen Sie **Service**Desk-Mitarbeiter aus.
   - Um nur Aufgaben anzuzeigen, wählen Sie **Aufgaben**.
5. **Wahlweise:** Zeigen Sie erneut sowohl Service Desk-Mitarbeiter als auch Aufgaben auf der Karte an, indem Sie das Aktualisierungssymbol ( ) auswählen.

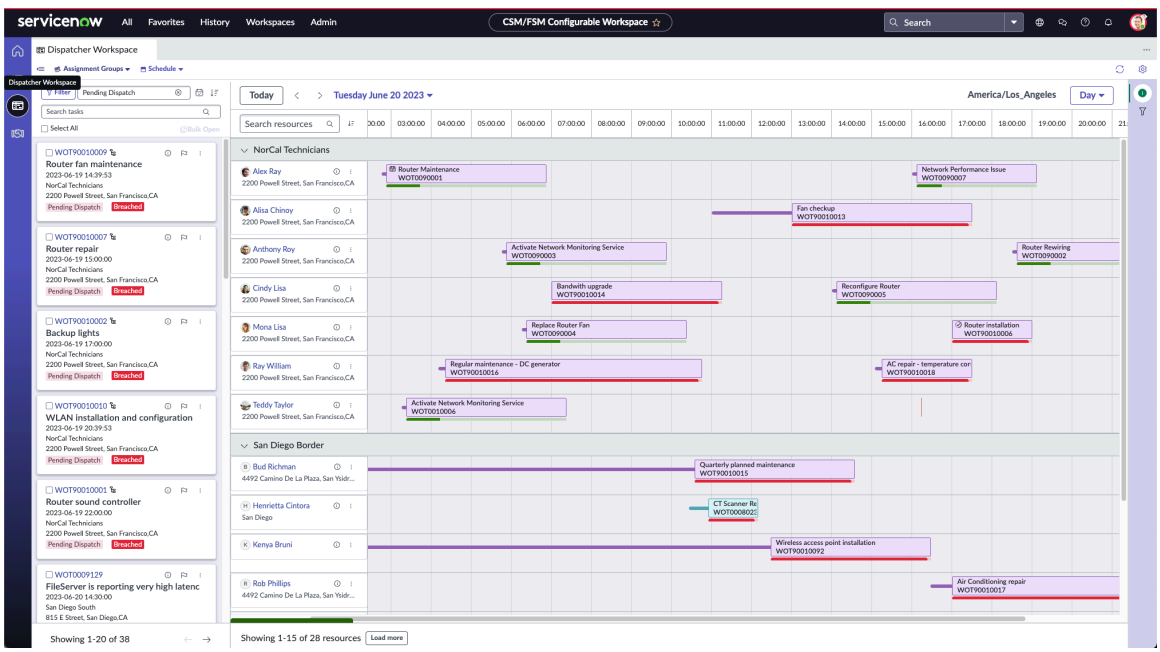
Anzeigen des Kalenders eines Service Desk-Mitarbeiters

Sie können den Zeitplan, die Verfügbarkeit, die persönlichen Ereignisse und die Aufgaben eines Service Desk-Mitarbeiters anzeigen, die entweder zugewiesen sind oder in Arbeit sind.

Der Kalender zeigt Mitarbeiterinformationen für einen ausgewählten Tag, Arbeitstag oder eine ausgewählte Woche an. Service Desk-Mitarbeiter werden basierend auf der Verfügbarkeit der Mitgliedschaft im Kalenderfenster angezeigt. Wenn das Datum in den angegebenen Bereich fällt, wird der Service Desk-Mitarbeiter angezeigt. Die einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesenen Aufgaben werden in den Kalenderfenstern des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Eine horizontale Linie, die auf der linken Seite einer Aufgabe angezeigt wird, kann eine der folgenden Informationen anzeigen:

- Geschätzte Reisebeginnzeit, einschließlich der geschätzten Dauer des Puffers für die Ankunft vor Ort
- Tatsächliche Reisebeginnzeit
- Geplante Startzeit der Arbeit
- Tatsächliche Arbeitsbeginnzeit

Hinweis:
Für die Aufgaben, für die keine Reisestartzeit angegeben ist, wird kein visueller Indikator angezeigt. Darüber hinaus wird die **Dauer des geschätzten Puffers für die Ankunft vor Ort** nur berücksichtigt, wenn die Eigenschaft „ Check-in bei Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren “ aktiviert ist und der Aufgabenkarte hinzugefügt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen.



Automatische Übersetzung

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

Als Einsatzplaner können Sie Folgendes tun:

- Legen Sie Standardwerte für die Ressourcenfilter fest, indem **Sie die Ansicht Als Standard speichern aktivieren** und **Anwenden**auswählen. Dadurch werden die vorhandenen Auswahlmöglichkeiten überschrieben, und Ihre neuen Ressourcenauswahlen bleiben auch nach Beendigung einer Sitzung erhalten.

  Hinweis:
  Auswahlmöglichkeiten werden nur beibehalten, wenn Sie sie als Standardansicht speichern. Nicht gespeicherte Auswahlen werden nach Beendigung der Sitzung gelöscht.

- Zeigen Sie die zuletzt gespeicherten Standardwerte an, indem Sie **Restore default**(Standardwerte wiederherstellen) auswählen. Diese Option ist nur sichtbar, wenn sich Ihre neue Auswahl von der Standardauswahl unterscheidet.
- Verwenden Sie das Gebietsfiltersymbol, um Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben basierend auf ihren Kompetenzen, ihrer Verfügbarkeit und ihrem geografischen Standort zuzuweisen.
- Verwenden Sie die Aufgabennummer, um die Aufgaben-SLA im Aufgabenbereich oder Kalender anzuzeigen. Die Aufgabe wird im Kalenderfenster des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt.

Zeigen und optimieren Sie die Agent-Aufgabenroute in Dispatcher-Arbeitsbereich

Zeigen Sie Mitarbeiterdatensätze und Mitarbeiterzeitpläne an, und zeigen Sie die geplante Aufgabenroute eines Mitarbeiters für diesen Tag an oder optimieren Sie sie. Sie können ihnen helfen, ihre Zeitpläne und Aufgaben effizienter zu verwalten.

Vorbereitungen

Sie müssen die Systemeigenschaft sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled aktivieren, um das Routensymbol in Ihrem Dispatcher-Arbeitsbereich anzuzeigen.

Sie müssen die Systemeigenschaft work.management.optimization.conflict_handling auswählen, um Konflikte aufgrund von Überlaufaufgaben bei der Optimierung der Route zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften.

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher und wm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Dispatcher-Arbeitsbereichkönnen Sie mithilfe der Routenfunktion die Routen aller Aufgaben für einen einzelnen oder mehrere Service Desk-Mitarbeiter für diesen Tag anzeigen.

Sie können auch die Aufgabenroute für einen Service Desk-Mitarbeiter optimieren, um die Aufgaben so effizient wie möglich neu anzuordnen. Die Routenoptimierungsfunktion berücksichtigt die folgenden Attribute, wenn die Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern für den Tag neu angeordnet werden:

- Berücksichtigt die persönliche Auszeit des Service Desk-Mitarbeiters und leitet die Aufgaben vor oder nach der Pause um.
- Die Arbeitsauftragsaufgaben, die als Sperre geplant sind, werden nicht neu angeordnet.
- Steuert die Planung von Überlaufaufgaben, um Konflikte zu vermeiden, indem eine der Verhaltensmethoden ausgewählt wird, z. B. die Routenoptimierung stoppen, die Zuweisung von Überlaufaufgaben aufheben oder die Überlaufaufgabe anpassen, indem sie am Ende des Zeitplans des Service Desk-Mitarbeiters zugewiesen wird.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. **Wahlweise:** Suchen Sie nach einem Außendienstmitarbeiter, dessen Route Sie anzeigen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach geeigneten Außendienstmitarbeitern.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste „ **Zeitplan** “ **Karte** oder **Hybrid** aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Stecknadel eines Service Desk-Mitarbeiters, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - **Route anzeigen/ausblenden**– Zeigt die Route an, wenn die Route ausgeblendet ist; blendet die Route aus, wenn die Route angezeigt wird.
   - **Route optimieren**– öffnet das Fenster zur Routenoptimierung. Wählen Sie im Dialogfeld „Route optimieren“ die Option **Optimieren**aus.

   Wenn Sie **Route optimieren ausgewählt**haben, geschieht Folgendes:

   Die Aufgaben werden basierend auf der Routensequenz neu angeordnet.

   Im Dialogfeld „Route optimieren“ werden die verglichenen Details der neuen und alten Route angezeigt, z. B. Kartenvisualisierung, Fahrzeit, Fahrentfernung und Anzahl der Aufgaben. Die neue Route wird blau angezeigt, während und die alte Route ausgegraut ist.

   Die Überlaufaufgaben werden basierend auf dem ausgewählten Verhalten der Routenoptimierung verwaltet.
6. **Wahlweise:** Um die Route des Service Desk-Mitarbeiters aus der Karte zu löschen, wählen Sie **Alle Routen ausblenden** in der Kartenansicht aus.

Verwenden von Dispatcher-Arbeitsbereich für Crew-Vorgänge

Verwenden Sie Dispatcher-Arbeitsbereich, um Crews zu erstellen, zu ändern und zu aktivieren und ihnen Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen.

Als Einsatzplaner können Sie mit Dispatcher-Arbeitsbereich die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Erstellen oder ändern Sie Crews
- Weisen Sie der Crew Mitglieder zu
- Filtern und zeigen Sie Aufgaben im Aufgabenbereich an, für die eine Crew benötigt wird
- Sortieren Sie Crews basierend auf der Entfernung und den Kompetenzen für die Aufgaben, für die eine Crew benötigt wird.

Hinweis:
Die Drag-and-Drop-Funktion ist nicht für Aufgaben aktiviert, die eine Crew erfordern.

Erstellen Sie Crews

Als Einsatzplaner können Sie in Dispatcher-Arbeitsbereich Crews erstellen, denen Sie Arbeitsaufgaben zuweisen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Außendienst-Management** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Navigieren Sie im Listenbereich zu **Einsatzplanung** > **Meine Crews**
4. Klicken Sie auf **Neu**.

Formular „Neue Crew erstellen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Crew.
Beschreibung	Beschreibung der Crew.
Führungskraft	Name des Crew-Leiters.
Größe	Gesamtzahl der Service Desk-Mitarbeiter, einschließlich des Leiters, in der Crew.
Effektiver Start	Startdatum, ab dem die Crew und ihre zugehörigen Mitglieder, z. B. Leiter und andere Crew-Mitglieder, aktiv sind.
Effektives Ende	Enddatum, bis zu dem die Crew und ihre zugehörigen Mitglieder, z. B. Leiter und andere Crew-Mitglieder, aktiv sind.
Zeitplan	Arbeitszeiten der Crew.
Standort	Standort der Crew.
Maximaler Reiseradius	Radius in der ausgewählten Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).
Entfernungseinheit	Einheit der zurückgelegten Entfernung in Meilen oder Kilometern.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Crew bei der Zuweisung zu einer Arbeitsauftragsaufgabe zur Auswahl verfügbar ist.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Die Crew wird zusammen mit den zugehörigen Listendatensätzen erstellt, z. B. „Details“, „Gruppen“, „Kompetenzen“ und „Aufgabenbeauftragte“.

Erstellen Sie Ad-hoc-Crews in Dispatcher-Arbeitsbereich

Erstellen Sie Ad-hoc-Crews für eine Aufgabe, wenn keine vorhandenen Crews für die Arbeit an der Aufgabe verfügbar sind oder die Aufgabe bestimmte Kompetenzen erfordert, um den Auftrag abzuschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Option Crew erstellen ist im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags verfügbar, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Aufgabe befindet sich im Status „Zuteilung ausstehend“.
- **Versandgruppe** ist ausgewählt.
- Die Option **Benötigt Crew** ist aktiv.
- Die Aufgabe ist für das aktuelle Datum oder zukünftige Daten geplant.

Hinweis:
Sie können nur eine Crew für eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellen. Wenn Sie versuchen, eine andere Crew für eine Aufgabe zu erstellen, werden Sie vom System zur vorhandenen Crew weitergeleitet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Suchen und öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, für die Sie eine Crew erstellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach Aufgaben, für die eine Crew benötigt wird Dispatcher-Arbeitsbereich.
4. Klicken **Sie auf Crew erstellen**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Neue Crew erstellen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Crew. Dieses Feld wird basierend auf der Arbeitsauftragsaufgabe, für die eine Ad-hoc-Crew erstellt wird, automatisch ausgefüllt. Beispiel: WOT9001007 Crew.
Beschreibung	Beschreibung für die Crew. Dieses Feld wird automatisch mit einer Standardtextnachricht ausgefüllt, z. B. „Crew zur Arbeit an WOT9001007“.
Führungskraft	Name des Crew-Leiters.
Größe	Schreibgeschütztes Feld. Der Wert dieses Felds ist eine Referenz aus der Tabelle „Crew-Mitgliedschaft“.
Initiiert von	Die Nummer der Arbeitsaufgabe, für die Sie eine Crew erstellen. Dieses Feld wird automatisch mit der Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe ausgefüllt, für die eine Ad-hoc-Crew erstellt wird. Beispiel: WOT9001007.
Zeitplan	Schreibgeschütztes Feld. Arbeitszeiten der Crew.

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

Feld	Beschreibung
	Der Wert dieses Felds bezieht sich auf die Felder Geplanter Reisebeginn und Geschätztes Ende in der Arbeitsauftragsaufgabe.
Standort	Standort der Crew.
Maximaler Reiseradius	Radius in der ausgewählten Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).
Entfernungseinheit	Einheit der zurückgelegten Entfernung in Meilen oder Kilometern.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Crew bei der Zuweisung einer Arbeitsauftragsaufgabe ausgewählt werden kann.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Eine aufgabenspezifische Ad-hoc-Crew wird zusammen mit den zugehörigen Listendatensätzen erstellt, z. B. „Details“, „Gruppen“, „Kompetenzen“ und „Aufgabenbeauftragte“.

Erstellen Sie Schnellteams in Dispatcher-Arbeitsbereich

Erstellen Sie geplante oder Ad-hoc-Crews schneller und effizienter über eine einzige Schnittstelle in Dispatcher-Arbeitsbereich. Dies hilft Einsatzplanern, den Zeitplan und die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern anzuzeigen, während sie Crews erstellen und Crew-Mitglieder hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher und wm_crew_moderator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beim Erstellen einer Crew können Sie gleichzeitig die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern und Crews anzeigen, ohne den Kontext eines Kalenders in Dispatcher-Arbeitsbereichzu verlieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der linken Navigation **Dispatcher-Arbeitsbereich** aus.
3. Erstellen Sie eine reguläre Crew oder eine (aufgabenspezifische) Ad-hoc-Crew.
   - Um eine Crew zu erstellen, wählen Sie im rechten Bereich von Dispatcher-Arbeitsbereichdas Crew-Symbol ( ) aus.
   - Um eine (aufgabenspezifische) Ad-hoc-Crew für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu erstellen, die sich im Status „Zuteilung ausstehend“ befindet, wählen Sie in der Aufgabenkarte das Symbol „ “) und dann**Crew erstellen**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

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

Formular „Crew erstellen“.

Feld	Beschreibung
Details	
Initiiert von	Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe, für die die Crew erstellt wird. Dieses Feld wird automatisch auf die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe festgelegt, wenn Sie eine aufgabenspezifische Crew erstellen.
Name	Name der Crew. Dieses Feld wird automatisch auf die Arbeitsauftragsaufgabennummer festgelegt, die im Feld **Initiiert von** angezeigt wird. Beispiel: WOT9001007 Crew. **Hinweis:** Sie müssen einen Namen eingeben, um eine geplante Crew zu erstellen.
Führungskraft	Name des Crew-Leiters.
Größe	Die Anzahl der in der Crew benötigten Service Desk-Mitarbeiter.
Standort	Der Standort der Crew basiert auf der ausgewählten Zuweisungsgruppe in der Arbeitsauftragsaufgabe.
Effektiver Start	Startdatum, ab dem die Crew aktiv an der Aufgabe arbeitet.
Effektives Ende	Enddatum, bis zu dem die Crew aktiv ist, um an der Aufgabe zu arbeiten.

5. Wählen Sie **Weiter**.
   Die Crew wird erstellt.
6. Fügen Sie Crew-Mitglieder hinzu.
   a. Klicken Sie im Abschnitt „Mitglieder“ des Crew-Bereichs in das Feld **Mitglieder**.
   b. Wählen Sie die Namen der Mitglieder, die der Crew hinzugefügt werden sollen, aus der Liste aus.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie der Crew Ausrüstung hinzu.
   a. Klicken Sie im Bereich „Ausrüstung“ der Crew-Liste in das Feld „ **Ausrüstung** “.
   b. Wählen Sie die Ausrüstungsgegenstände aus, die der Crew zugewiesen werden sollen.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Anzeigen von Crews im Kalender Dispatcher-Arbeitsbereich

Sie können den Zeitplan, die Verfügbarkeit und die Aufgaben der Crew anzeigen, die ihr zugewiesen sind oder in Arbeit 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.

In Dispatcher-Arbeitsbereichzeigt der Kalender Crew-Informationen für einen ausgewählten Tag, Arbeitstag oder eine ausgewählte Woche an. Die Aufgaben, die einer Crew zugewiesen sind, werden in den Kalenderfenstern der Crew angezeigt. Eine horizontale Linie, die auf der linken Seite einer Aufgabe angezeigt wird, kann die folgenden Informationen anzeigen:

- Geschätzte Reisebeginnzeit
- Tatsächliche Reisebeginnzeit

Hinweis:
Für Aufgaben, für die keine Reisestartzeit angegeben ist, wird kein visueller Indikator angezeigt.

Suchen Sie in nach Crews Dispatcher-Arbeitsbereich

Suchen Sie auf Dispatcher-Arbeitsbereich nach Crews mit bestimmten Attributen, damit Sie die entsprechenden Zuweisungen vornehmen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Geben Sie den Suchbegriff in das Feld **Suchressourcen** ein, und klicken Sie auf das Suchsymbol ( ).

Ergebnisse
Eine Liste der Crews wird basierend auf den Filterkriterien angezeigt. Wenn Crews für den ausgewählten Zeitraum nicht verfügbar sind, wird eine Meldung angezeigt.

Aktualisieren Sie die Crew-Anforderungen für die Arbeitsauftragsaufgabe in Dispatcher-Arbeitsbereich

Als Einsatzplaner können Sie die Anzahl der für eine bestimmte Art von Arbeit erforderlichen Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen oder aktualisieren, um die Aufgabe abzuschließen.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass das Kontrollkästchen **Benötigt Crew** in der Arbeitsauftragsaufgabe aktiviert ist.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die standardmäßige minimale Crew-Größe für Arbeitsauftragsaufgaben, die mit der Arbeitsauftragsvorlage erstellt wurden und bei der die Option **Benötigt Crew** auf „true“ festgelegt ist, beträgt zwei.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Navigieren Sie im Listenbereich zu **Arbeitsauftragsaufgaben** > **Meine Arbeitsaufgaben**.
4. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste, die sich im Status „Entwurf“ oder „Zuteilung ausstehend“ befindet.

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

5. Geben Sie in der zugehörigen Liste „Crew-Anforderung“ die Anzahl der benötigten Service Desk-Mitarbeiter in den Feldern **Crew-Mindestgröße** und **Empfohlene Crew-Größe** ein.

   Hinweis:

   - Die empfohlene Crew-Größe muss gleich oder größer als die minimale Crew-Größe sein.
   - Die minimale Crew-Größe muss gleich oder größer als zwei sein.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Suchen Sie nach Aufgaben, für die eine Crew benötigt wird Dispatcher-Arbeitsbereich

Suchen Sie im Aufgabenbereich Dispatcher-Arbeitsbereich nach Arbeitsauftragsaufgaben, die eine Crew erfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf dem vom Administrator konfigurierten Crew-Aufgabenfilter filtern und sortieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Wählen Sie im Aufgabenbereich in der Liste **Crew-Aufgaben** aus.

Ergebnisse
Alle Aufgaben, die eine Crew erfordern und sich im Status „Zuteilung ausstehend“ befinden, werden im Aufgabenbereich angezeigt.

Identifizieren Sie Crews und Service Desk-Mitarbeiter für Crew-Aufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich

Identifizieren Sie die Crew und die Service Desk-Mitarbeiter basierend auf den Kompetenzen der Crew und der Entfernung, um sie Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen, die eine Crew benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Crews werden standardmäßig in alphabetischer Reihenfolge sortiert. Service Desk-Mitarbeiter werden basierend auf den im Filter `Agents for crew tasks` definierten Auswahlkriterien empfohlen. Weitere Informationen finden Sie unter

Suchen Sie nach Aufgaben, für die eine Crew benötigt wird Dispatcher-Arbeitsbereich

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Suchen Sie im Aufgabenbereich nach Arbeitsauftragsaufgaben, für die eine Crew erforderlich ist, und wählen Sie sie aus.

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

Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach Aufgaben, für die eine Crew benötigt wird Dispatcher-Arbeitsbereich.
Im Agentenbereich wird die Liste der Crews angezeigt, die basierend auf den Standardsortierkriterien sortiert ist.

4. **Wahlweise:** Wenn die dynamische Zeitplanung aktiviert ist, können Sie die empfohlenen Crews und Service Desk-Mitarbeiter basierend auf den erforderlichen Kompetenzen, dem Standort und der Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern anzeigen, indem Sie in der Liste „Ressourcen einstufen“ die **Option Regeln für automatische Zuweisung** auswählen.
Im Service Desk-Mitarbeiterbereich wird die Liste der empfohlenen Crews und Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, sortiert nach den definierten Empfehlungskriterien.

Hinweis:

(Optional) Im Mitarbeiterbereich wird oben in der Liste eine aufgabenspezifische Crew angezeigt, wenn eine für die ausgewählte Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie aufgabenspezifische Ad-hoc-Crews

5. Sortieren Sie die Crew-Liste nach Entfernung oder Kompetenzen.
   - Klicken Sie auf **Entfernung**, um Crews basierend auf der Entfernung der Crew zur Aufgabe zu sortieren.
   - Um Crews basierend auf den in der Aufgabe genannten Kompetenzen zu sortieren, klicken Sie auf **Kompetenzen**.

Ergebnisse
Die Crews und Service Desk-Mitarbeiter werden basierend auf dem ausgewählten Filterkriterium sortiert.

Zeigen Sie Crew-Aufgaben in an Dispatcher-Arbeitsbereich

Als Einsatzplaner können Sie die Aufgaben anzeigen, die eine Crew erfordern und einer Crew zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie**auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Wählen Sie ein Datum im Kalender aus, um die Crew-Aufgabe anzuzeigen, die den Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen ist, die am ausgewählten Tag verfügbar sind.
4. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Aufgabe wird im Kalender neben den Crew-Mitgliedern und zusätzlichen Beauftragten angezeigt, die für die Crew-Aufgabe enthalten sind. Die zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe zeigt den Crew-Avatar an.
5. Suchen Sie im Bereich „Service Desk-Mitarbeiter“ nach der Crew, der die Crew-Aufgabe zugewiesen ist.

Ergebnisse

- Die Aufgabe wird im Kalender neben der Crew angezeigt.
- Das Feld Zugewiesene Crew in der Arbeitsauftragsaufgabe enthält den Namen der Crew. Wenn der Crew-Leiter innerhalb eines bestimmten Zeitraums nicht akzeptiert,

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

wird die Arbeitsauftragsaufgabe abgelehnt. Der Einsatzplaner kann die Aufgabe anderen verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern neu zuweisen.

- Wenn eine Aufgabe einer Crew zugewiesen wird, aktualisiert das System die geschätzte Reisedauer basierend auf dem Startort der Crew oder dem vorherigen Startort. Der aktualisierte Wert basiert auf der Einstellung der Eigenschaft Manuelle Zuweisung, die zum Berechnen der geschätzten Reisezeit und -entfernung verwendet wird.
- Eine Warnmeldung wird angezeigt, wenn sich die zugewiesene Aufgabe außerhalb des akzeptablen Radius zwischen dem Aufgabenstandort und dem Standort der Crew befindet.

Weisen Sie Crews in Arbeitsauftragsaufgaben zu Dispatcher-Arbeitsbereich

Weisen Sie einer Arbeitsauftragsaufgabe, die eine Crew von Service Desk-Mitarbeitern erfordert, Crews in Dispatcher-Arbeitsbereichzu.

Vorbereitungen

Wenn Sie eine Aufgabe für mehrere Zeitplaneinträge oder Tage planen, muss der Crew ein Arbeitszeitplan zugewiesen sein. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplan für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen.

Hinweis:
Wenn der Crew-Zeitplan nicht definiert wurde und Sie eine Aufgabe automatisch zuweisen, wird der Standardzeitplan verwendet.

Wenn Sie Arbeitsauftragsaufgaben Crews in den Gebieten zuweisen möchten, die ihrem Standort am besten entsprechen, müssen Sie die folgenden Optionen aktivieren:

- Das Außendienst Gebietsmodell, *`Field_Service_Territories`*. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst ..
- Die Option **Gebiet** in Dispatcher-Arbeitsbereich muss aktiviert sein, um die Gebietsinformationen in der Aufgabenkarte und der Mitarbeiterkarte anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Einstellungen Dispatcher-Arbeitsbereich ..

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Aufgaben zuweisen, die sich im Status „Zuteilung ausstehend“ befinden. Berücksichtigen Sie beim Zuweisen und Verteilen von Arbeitsauftragsaufgaben an Crews die folgenden Aspekte:

- Faktoren für Aufgabenabschluss: Zeit, die für den Abschluss von Aufgaben erforderlich ist, und Aufgabenfristen (Start- und Enddatum des Fensters).
- Überlegungen zur Crew-Zuweisung: Die Crew-Zuweisung basiert auf ihrem Zeitplan und ihrer Verfügbarkeit, um sicherzustellen, dass sie über die erforderlichen Kompetenzen und erforderlichen Teile verfügen und die Verfügbarkeit an den konfigurierten Kompetenzen ausgerichtet ist. Die Zeitdauer, die zum Abschließen einer Aufgabe erforderlich ist
- Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern: Gleicht die für die Aufgabe erforderlichen spezifischen Kompetenzen mit denen der Crew-Mitglieder ab.
- Aufgabenanforderungen: Gleicht die Fähigkeiten der Crew mit den Aufgabenanforderungen ab.

Wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ aktiv ist und das Gebietsmodell aktiviert ist, gibt es weitere Faktoren:

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

- Gebietsausrichtung: Stellt sicher, dass sich die Crew im Gebiet der Aufgabe befindet.
- Gebietsmitgliedschaft: Die Berechtigung von Service Desk-Mitarbeitern für die Aufgabenzuweisung wird durch ihre Mitgliedschaft im zugehörigen Gebiet bestimmt.

Methoden für Aufgabenzuweisung:

1. Manuelle Zuweisung: Der Einsatzplaner wählt die beste Crew für die Aufgabe aus und stellt sicher, dass deren Gültigkeitsdaten mit dem Start- und Enddatum des Aufgabenfensters übereinstimmen. Der Einsatzplaner überprüft auch die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern innerhalb der Crew basierend auf den Mitgliedschaftsdaten des Gebiets.
2. Dynamische Zuweisung: Die dynamische Zeitplanung weist Crews basierend auf Faktoren wie Gebietsausrichtung, Crew-Verfügbarkeit, Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern und Aufgabenanforderungen automatisch Aufgaben zu. Wenn eine geeignete Crew vorhanden ist, wird ihr die Aufgabe zugewiesen. andernfalls wird eine neue Crew erstellt. Wenn die dynamisch erstellte Crew einer Arbeitsauftragsaufgabe in einem Gebiet zugewiesen wird, wird die Crew-Mitgliedschaft aktualisiert und in der zugehörigen Liste „Crew-Mitgliedschaft“ des Gebiets angezeigt.

Wenn Sie Aufgaben für mehrere Tage planen:

- Zeigen Sie den Crew-Zeitplan für einen ausgewählten Zeitraum im Kalender an, z. B. Tag, Arbeitstag, Woche, zwei Wochen oder vier Wochen. Der Kalender zeigt auch das zugewiesene Aufgabenfenster an, das sich über mehrere Tage oder Wochen erstreckt.
- Zeigen Sie die empfohlenen Crews für die Aufgabe mit der Option **Regeln für automatische Zuweisung** an. Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach geeigneten Außendienstmitarbeitern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Suchen und öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, die Sie zuweisen möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach Aufgaben, für die eine Crew benötigt wird Dispatcher-Arbeitsbereich.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benötigt Crew**, wenn es nicht bereits ausgewählt ist.
5. Wenn Sie Arbeitsauftragsaufgaben planen müssen, die sich über mehrere Zeitplaneinträge oder Tage erstrecken, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zuweisen für alle Zeitplaneinträge**, falls es nicht bereits ausgewählt ist.
6. Weisen Sie die Crew-Aufgabe zu.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die Aufgabe wird der Crew zugewiesen. Alle Crew-Mitglieder erhalten eine Push-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wurde. Die zugehörige Liste „Aufgabenbeauftragte“ wird der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt. In der Liste werden die Namen der Crew-Mitglieder angezeigt, darunter sowohl der Teamleiter als auch die Service Desk-Mitarbeiter in der Crew.

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

Weisen Sie der Crew einen Ad-hoc-Mitarbeiter für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu

Fügen Sie einer Arbeitsauftragsaufgabe, die eine Crew erfordert, Ad-hoc-Mitglieder hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Ad-hoc-Mitarbeiter hinzufügen, die an einer Crew-Aufgabe arbeiten. Diese Service Desk-Mitarbeiter schließen sich den Crew-Mitgliedern an, um an der Aufgabe zu arbeiten, sind jedoch nicht Teil der Crew.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie**auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, der Sie Ad-hoc-Mitarbeiter zuweisen möchten.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Beauftragte“ auf **Hinzufügen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neuen Aufgabenbeauftragten erstellen“.

Feld	Beschreibung
Beauftragter	Name des Service Desk-Mitarbeiters, den Sie hinzufügen möchten.
Rolle	Rolle, die der neu hinzugefügten Ressource zugewiesen ist. Beispiel: Mitglied oder Leiter.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Ein Ad-hoc-Mitarbeiter wird der Crew-Aufgabe hinzugefügt.

Außendienst Crew-Mitglieder in Dispatcher-Arbeitsbereichhinzufügen

Fügen Sie der Crew Außendienst nach Bedarf Service Desk-Mitarbeiter in Dispatcher-Arbeitsbereichhinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher und wm_crew_moderator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können während der Ausführung Crew-Mitglieder für unterdimensionierte Crew-Aufgaben hinzufügen, z. B. wenn der Service Desk-Mitarbeiter längere Zeit nicht verfügbar ist oder die verfügbaren Mitglieder die angegebene Crew-Anforderung nicht erreichen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Wählen Sie im Aufgabenbereich in der Liste **Unterdimensionierte Crew-Aufgaben** 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. **Wahlweise:** Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, der Sie den Service Desk-Mitarbeiter zuweisen möchten.
5. **Wahlweise:** Suchen Sie nach einem Außendienstmitarbeiter, den Sie der Crew hinzufügen möchten.

   (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Identifizieren Sie Crews und Service Desk-Mitarbeiter für Crew-Aufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich.
6. Klicken Sie in der Karte „Service Desk-Mitarbeiter“ auf das Symbol „ ⋮ “), und wählen **Sie Zu Crew hinzufügen aus**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Zu Crew hinzufügen

Feld	Beschreibung
Mitglied	Automatisch ausgefüllter Name des Service Desk-Mitarbeiters.
Crew	Name der Außendienst -Crew, der Sie ein Crew-Mitglied hinzufügen möchten.
Gültig ab	Startdatum, ab dem das Mitglied für die Arbeit an der Aufgabe verfügbar ist.
Gültig bis	Enddatum, bis zu dem das Mitglied für die Arbeit an der Aufgabe verfügbar ist.

8. Klicken Sie auf **Speichern**.
9. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 6, um der Crew weitere Mitglieder hinzuzufügen.

Ergebnisse
Die Mitglieder werden der Crew hinzugefügt.

Fügen Sie in eine Ressourcenanforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe hinzu Dispatcher-Arbeitsbereich

Fügen Sie die Ressourcenanforderungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe hinzu, die eine Crew erfordert, oder aktualisieren Sie sie, z. B. die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter mit bestimmten Fähigkeiten oder die für die Arbeit an der Aufgabe erforderlichen Ausrüstungstypen.

Vorbereitungen

- Sie müssen die Optionen **Benötigt Crew** und **Ressourcenanforderungen** in der Arbeitsauftragsaufgabe auswählen.

  Hinweis:
  Die Option Ressourcenanforderungen wird nur angezeigt, wenn die Option **Benötigt Crew** ausgewählt ist.

- Sie müssen das Plugin „Equipment Scheduling“ (com.snc.fsm_resource_scheduling) aktivieren, um ausrüstungsbezogene Anforderungen hinzuzufügen.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Außendienst-Management** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die sich im Status „Entwurf“ oder „Zuteilung ausstehend“ befindet und für die Sie die Ressourcenanforderung konfigurieren möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach Aufgaben, für die eine Crew benötigt wird Dispatcher-Arbeitsbereich.
4. Wählen Sie die Option **Ressourcenanforderung** aus, falls sie nicht bereits ausgewählt ist, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Ressourcenanforderungen“ die Option **Neu**aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Crew-Anforderung

Felder	Beschreibung
Name	Name des Typs der Ressourcenkategorie. Beispiel: Elektriker.
Ressourcentyp	Typ der für die Aufgabe erforderlichen Ressource, entweder Service Desk-Mitarbeiter oder Ausrüstung. **Hinweis:** Die Ausrüstungsoption ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Equipment Scheduling“ (com.snc.fsm_resource_scheduling) aktiviert ist.
Mindestmenge	Mindestanzahl von Ressourcen, die für die Bearbeitung der Aufgabe erforderlich sind.
Empfohlene Menge	Tatsächliche Anzahl der für die Bearbeitung der Aufgabe erforderlichen Ressourcen.
Obligatorische Kompetenzen	Kompetenzen, die zum Abschließen einer Aufgabe erforderlich sind. Beispiel: Verkabelung.
Kompetenzniveau	Definieren Sie ein Niveau für die ausgewählte Kompetenz.
Optionale Kompetenzen	Kompetenzen, die zum Abschließen einer Aufgabe optional sind.
Obligatorisch	Option, um anzugeben, ob die Kompetenzen zum Abschließen einer Aufgabe erforderlich sind.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Die Ressourcenanforderung wird der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt, für die eine Crew erforderlich ist.

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

Weisen Sie den aufgabenspezifischen Crews die erforderlichen Ressourcen zu

Fügen Sie aufgabenspezifischen Crews schnell Ressourcen hinzu, wenn Sie beim Erstellen der Crew vergessen haben, einen Service Desk-Mitarbeiter oder Ausrüstungsgegenstand hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Ressourcenanforderungen für die Arbeitsauftragsaufgabe konfiguriert sind, bevor Sie der aufgabenspezifischen Crew Ressourcen zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie in eine Ressourcenanforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe hinzu Dispatcher-Arbeitsbereich.

Die Ausrüstungsliste ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Equipment Scheduling“ (com.snc.fsm_resource_scheduling) aktiviert ist.

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Wählen Sie im Zeitplan das Symbol Details für ( ) für die aufgabenspezifische Crew aus, der Sie Ressourcen zuweisen möchten.
4. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Überlaufaktionen ( ) aus.
5. Wählen Sie **Crew bearbeiten aus**.
6. Wählen Sie die **Mitgliederliste** aus, und fügen Sie die erforderlichen Service Desk-Mitarbeiter hinzu.
7. Wählen Sie die Liste **Ausrüstung** aus, und fügen Sie die erforderliche Ausrüstung hinzu.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ad-hoc-Filter verwalten

Erstellen Sie Ad-hoc-Filter in Dispatcher-Arbeitsbereich, um Arbeitsauftragsaufgaben mit benutzerdefinierten Kriterien zu filtern.

Sie können Ad-hoc-Filter erstellen, die entweder temporär und eindeutig für eine Arbeitssitzung sind oder zur späteren Verwendung gespeichert werden.

Es gibt zwei Arten von Filtern.

Filtertypen

Typen	Beschreibung
Temporärer Filter	• Nicht persistent, ist nur während der aktuellen Sitzung vorhanden. • Es kann jeweils nur ein temporärer Filter verwendet werden. Durch das Erstellen eines neuen temporären Filters wird der aktuelle Filter überschrieben.

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

Filtertypen (Fortsetzung)

Typen	Beschreibung
Gespeicherte Filter	• Persistent • Mehrere Filter können zur späteren Verwendung gespeichert werden.

Erstellen Sie einen Ad-hoc-Filter

Erstellen Sie Ad-hoc-Filter direkt in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf den **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Klicken Sie in der Dropdown-Liste des Filtersuchfelds auf **Neuen Filter erstellen**.
4. Richten Sie die Bedingungen für den Filter ein.
5. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Filter**speichern, um diesen Filter zur späteren Verwendung zu speichern.
   a. Geben Sie einen **Filternamen**ein.
   b. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Der neue Filter wird der Dropdown-Liste „Filtersuche“ hinzugefügt.

- Wenn der Filter nicht gespeichert wurde, wird er als **Temporärer Filter**hinzugefügt.
- Wenn der Filter gespeichert wurde, wird der neue Filter der Dropdown-Liste und zu hinzugefügt **Liste** > **Gespeicherte Filter** > **Aufgabenfilter**.

Erstellen Sie einen Ad-hoc-Filter aus einem vorhandenen Filter

Erstellen Sie Ad-hoc-Filter aus vorhandenen Filtern von Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf den **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Wählen Sie einen Filter aus der Dropdown-Liste des Filtersuchfelds aus.
4. Klicken Sie auf **Filter**.
5. Richten Sie die Bedingungen für den Filter ein.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Filter**speichern, um diesen Filter zur späteren Verwendung zu 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.

a. Geben Sie einen **Filternamen**ein.

b. Klicken Sie auf **Speichern**.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der neue Filter wird der Dropdown-Liste „Filtersuche“ hinzugefügt.

- Wenn der Filter nicht gespeichert wurde, wird er als **Temporärer Filter**hinzugefügt.
- Wenn der Filter gespeichert wurde, wird der neue Filter der Dropdown-Liste und zu hinzugefügt **Liste** > **Gespeicherte Filter** > **Aufgabenfilter**.

Aktualisieren Sie einen gespeicherten Ad-hoc-Filter

Aktualisieren Sie die in Dispatcher-Arbeitsbereichgespeicherten Ad-hoc-Filter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf **Liste**.
3. Navigieren Sie unter **Listen**zu **Gespeicherte Filter** > **Aufgabenfilter**.
4. Wählen Sie einen Filter aus.
5. Wählen Sie die gewünschten Felder aus, und bearbeiten Sie sie.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Der gespeicherte Filter wird gemäß den neuen Parametern aktualisiert.

Löschen Sie einen gespeicherten Ad-hoc-Filter

Löschen Sie in Dispatcher-Arbeitsbereichgespeicherte Ad-hoc-Filter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf **Liste**.
3. Navigieren Sie unter **Listen**zu **Gespeicherte Filter** > **Aufgabenfilter**.
4. Wählen Sie einen Filter aus.
5. Klicken Sie auf das Symbol „ **Weitere Aktionen** “ (“).
6. Klicken Sie auf **Löschen**.
7. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Der Filter wird aus den gespeicherten Filtern entfernt.

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

Exportieren Sie gespeicherte Ad-hoc-Filter

Exportieren Sie in Dispatcher-Arbeitsbereich gespeicherte Ad-hoc-Filter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf **Liste**.
3. Navigieren Sie unter **Listen**zu **Gespeicherte Filter** > **Aufgabenfilter**.
4. Klicken Sie auf **Exportieren**.
5. Wählen Sie einen **Dateityp aus**.
6. Wählen Sie einen **Bereitstellungstyp aus**.
   - Wählen Sie **Herunterladen** aus, um lokal herunterzuladen.
   - Wählen Sie E- **Mail**aus, und geben Sie dann eine E-Mail-Adresse ein, die an gesendet werden soll.
7. Klicken Sie auf **Exportieren**.

Ergebnisse
Die gespeicherten Filter werden formatiert und in den gewünschten Bereitstellungstyp exportiert.

Außendienstmitarbeiter-Informationen anzeigen

Zeigen Sie Details zu einem Service Desk-Mitarbeiter an einem bestimmten Standort an, indem Sie das Service Desk-Mitarbeiter-Symbol auf der Karte Dispatcher-Arbeitsbereich auswählen.

Im kontextbezogenen Seitenbereich wird das Profil des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt, in dem der Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter und die folgenden zusätzlichen Details angezeigt werden:

- **Name**: Name des Service Desk-Mitarbeiters.
- **Zuweisungsgruppe**: Die Zuweisungsgruppe, zu der dieser Außendienstmitarbeiter gehört.
- **Zeitplanstatus**: Mögliche Werte sind **Pünktlich**, **Mit Verspätung** und **Vor Zeitplan**.
- **Schichtstatus**: Gibt an, ob sich der Service Desk- **Mitarbeiter in Schichtbefindet**oder nicht.
- **Zeitplan**: Der Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters.
- **Mobiltelefon**: Die Kontaktnummer des Außendienstmitarbeiters.
- E-**Mail**: E-Mail-Adresse des Service Desk-Mitarbeiters.
- **Kompetenzen**: Alle dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesenen Kompetenzen.

Sie können auch alle Aufgaben für den Außendienstmitarbeiter für den jeweiligen Tag in der Liste **Aufgaben** anzeigen. Um die Aufgabenroute des Service Desk-Mitarbeiters für den Tag anzuzeigen, wählen Sie Route anzeigen. Um die **Route** zu optimieren, wählen Sie **Route optimieren**. Die Symbole werden alphabetisch basierend auf der Startzeit der Aufgabe in der Route des Außendienstmitarbeiters beschriftet. Weitere Informationen zum Optimieren der Aufgabenroute eines Service Desk-Mitarbeiters finden Sie unter Routenoptimierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 an, dass ein Service Desk-Mitarbeiter mit einem Nicht-Arbeitsauftragsereignis beschäftigt ist

Blockieren Sie Zeit in Mitarbeiterkalendern für Ereignisse, die sich nicht auf Arbeitsaufträge beziehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einsatzplaner können persönliche Ereignisse außerhalb des Arbeitsauftrags verwenden, um anzuzeigen, dass ein Service Desk-Mitarbeiter beschäftigt ist. Beispiel: Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den ganzen Tag trainiert, können Sie mit einem persönlichen Ereignis anzeigen, dass ein Service Desk-Mitarbeiter im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereichbeschäftigt ist.

Weitere Informationen zum Bearbeiten oder Löschen persönlicher Events finden Sie unter Bearbeiten oder löschen Sie ein Nicht-Arbeitsauftrags-Ereignis.

Hinweis:
Sie können keine wiederkehrenden persönlichen Events erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Klicken Sie auf das **Event Management-** Symbol.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neue Event-Felder

Benutzer	Der Benutzer, für den das Event gilt. Sie können dem Event mehr als einen Benutzer hinzufügen.
Event-Titel	Der Titel des Ereignisses, das im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt wird.
Typ	Der Typ des Events, das Sie erstellen.
Zeigen als	Der Status, der für den Service Desk-Mitarbeiter oder die Service Desk-Mitarbeiter während des Events angezeigt wird.
Start	Die Startzeit für das Event
Ende	Die Endzeit für das Event.
Ganztägiges Event	Option, um anzugeben, dass das Event den ganzen Tag dauert.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Bearbeiten oder löschen Sie ein Nicht-Arbeitsauftrags-Ereignis

Einsatzplaner können ein persönliches Event ohne Arbeitsauftrag ändern oder löschen, wenn sich die Details eines Events nach seiner Erstellung ändern.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Bearbeiten oder löschen Sie das Event.

Legen Sie fest, wie sich überschneidende Aufgaben zugewiesen werden

Wenn Sie mehr als eine Möglichkeit zum Zuweisen von Aufgaben konfiguriert haben, wählen Sie aus, welche Aufgabenzuweisungsoption bei der Zuweisung von sich überschneidenden Aufgaben verwendet werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen mindestens zwei von drei der folgenden Arten von Aufgabenzuweisungen aktiviert haben, um die richtige Methode zu bestimmen:

- Überlappende Aufgaben automatisch anpassen: Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Einstellungen Dispatcher-Arbeitsbereich .
- Doppelte Buchung: Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Zeitplanung im Dispatcher-Arbeitsbereich einrichten
- Automatische Zuweisung: Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanung für automatische Zuweisungen konfigurieren

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Ziehen Sie eine Aufgabe aus dem Aufgabenbereich an eine Stelle im Kalender, der bereits eine Aufgabe zugewiesen ist.
4. Wählen Sie die Option aus, um festzulegen, wie Sie die Aufgaben zuweisen möchten.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie **. Verwenden Sie diese Option standardmäßig, wenn eine überlappende Aufgabe vorhanden ist. Um diese Option zu ändern, wechseln Sie zu den Einstellungen**, um Ihre Entscheidung dauerhaft zu machen.
6. Wählen Sie **Übernehmen**.

Sidebar zur Kommunikation in Dispatcher-Arbeitsbereichverwenden

Einsatzplaner können Außendienst verwenden, um über die mobile Anwendung Microsoft TeamsDispatcher-Arbeitsbereich schnell und effizient Nachrichten an Service Desk-Mitarbeiter von [] zu senden.

Wenn Sie Nachrichten an Außendienst Service Desk-Mitarbeiter mit Sidebar in Dispatcher-Arbeitsbereichsenden, erhalten die Service Desk-Mitarbeiter die Nachricht und können sie in der Anwendung Microsoft Teams beantworten.

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

Die Kommunikation von Dispatcher-Arbeitsbereich aus wird durch die Konfiguration von Sidebarermöglicht. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Kommunikation über Dispatcher-Arbeitsbereich.

Sie können Sidebar nur im Kontext einer Arbeitsauftragsaufgabe verwenden, um Service Desk-Mitarbeitern Nachrichten zu senden. Jede Nachricht wird den Arbeitsnotizen in der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt.

Messaging-Beispiel

Ein Beispiel für die Effektivität von Messaging aus Dispatcher-Arbeitsbereich: Ein Einsatzplaner bei einem Telekommunikationsanbieter erhält einen Arbeitsauftrag zur Reparatur eines Glasfaserkabels, das während der Bauarbeiten beschädigt wurde. Nachdem drei Mitarbeiter zur Erfüllung des Arbeitsauftrags entsandt wurden, erhalten Sie eine Benachrichtigung, dass das Glasfaserkabel an zwei Stellen beschädigt wurde. Anstatt die Arbeitsauftragsaufgabe abbrechen und neu zuweisen zu müssen, verwendet der Einsatzplaner Sidebar, um eine Nachricht von Dispatcher-Arbeitsbereich an die Service Desk-Mitarbeiter zu senden, und aktualisiert die Arbeitsauftragsaufgabe mit den zusätzlichen Informationen.

Die Service Desk-Mitarbeiter erhalten die Nachricht in der Anwendung Microsoft Teams und antworten innerhalb von Minuten, dass sie die Nachricht erhalten haben, und reparieren das Kabel an beiden beschädigten Stellen.

Durch die Benachrichtung der Service Desk-Mitarbeiter über Dispatcher-Arbeitsbereich sparte der Einsatzplaner Zeit, da das Öffnen einer separaten Arbeitsauftragsaufgabe für die zweite Reparatur nicht erforderlich war. Außerdem sparten die Service Desk-Mitarbeiter Zeit, da sie nicht erneut entsandt werden mussten, um den zweiten Schadensort zu reparieren. Am wichtigsten ist, dass der Kunde von einem schnelleren Service profitiert hat und die Service Desk-Mitarbeiter dank der Kommunikation vor Ort nur einmal vor Ort waren.

Da alle Nachrichten von Dispatcher-Arbeitsbereichgesendet wurden, kann außerdem später auf einen Datensatz in den Arbeitsnotizen der Arbeitsauftragsaufgabe verwiesen werden.

Wenn Sidebar in Dispatcher-Arbeitsbereichnicht angezeigt wird, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

Teileanforderungen in verwalten Dispatcher-Arbeitsbereich

Als Einsatzplaner können Sie Teileanforderungen und Anforderungen aus Dispatcher-Arbeitsbereicherstellen und beziehen.

Sie können Teileanforderungen erstellen und Teile für die qualifizierten Arbeitsauftragsaufgaben über Dispatcher-Arbeitsbereichbeziehen . Wenn ein Arbeitsauftrag aus einer Arbeitsauftragsvorlageerstellt wird, werden die Teileanforderungen automatisch der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt.

Wenn Sie die Option Arbeitsauftragsvorlage im Entwurfsstatus anwenden aktivieren, können Sie Arbeitsauftragsaufgaben und Teileanforderungen erstellen oder bearbeiten, auch wenn sich der Arbeitsauftrag und die Arbeitsauftragsaufgabe im Entwurfsstatus befinden.

Erstellen Sie eine Teileanforderung in Dispatcher-Arbeitsbereich

Erstellen Sie in Dispatcher-Arbeitsbereicheine Teileanforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie im Aufgabenbereich oder im Kalender auf eine Aufgabennummer, die sich im Status „Warten auf Qualifizierung“, „Qualifiziert“, „Zugewiesen“ oder „In Arbeit“ befindet.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Konfiguration `Apply Work Order template in draft status` aktivieren, können Sie Teileanforderungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellen, die sich im Status Entwurf befindet.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Teileanforderungen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus.

Formular „Teileanforderungen“.

Nummer	Automatisch generierte Nummer für die Teileanforderung.
Serviceauftragsaufgabe	Nummer, die der Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen ist.
Modell	Beschreibung des Modells für das Teil, das zum Abschließen der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich ist. Weitere Informationen finden Sie unter .
Erforderlich bis Datum	Datum, bis zu dem alle Teile geliefert werden sollen. Das Datum wird basierend auf der erwarteten Reisestartzeit der Aufgabe automatisch eingetragen. Ändern Sie das Datum gegebenenfalls manuell.
Erforderliche Menge	Gesamtmenge, die zum Abschließen der Teileanforderung erforderlich ist. Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn die gesamte Anzahl der erforderlichen Teile beschafft wurde.
Reservierte Menge	Gesamtmenge, die bereits beschafft wurde.
Bezogen	Indikator dafür, ob die erforderliche Menge für diese Teileanforderung reserviert und dessen Transfer von einem Lager in ein anderes angefordert wurde.
Geliefert	Indikator dafür, ob die Transferauftragspositionen unter dieser Teileanforderung geliefert wurden oder nicht.
Kurzbeschreibung	Inhalt des Felds Kurzbeschreibung aus dem übergeordneten Arbeitsauftrag. Wenn der Arbeitsauftrag aus einer Incident-, Problem- oder Change-Anforderung erstellt wurde, wird die Kurzbeschreibung der Teileanforderung aus diesem Datensatz übernommen. Wenn der Arbeitsauftrag automatisch aus einer erstellt wurde, stammt die Kurzbeschreibung aus der Modellvorlage. Dieses Feld ist standardmäßig nicht sichtbar.
Obligatorisch	Option, um anzugeben, ob das Teil zum Ausführen der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich ist.

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

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Wenn das Teil nicht vorrätig ist, wird oben im Formular eine Meldung mit der Bezeichnung des Teils angezeigt.

Ergebnisse
Teileanforderung wurde erfolgreich erstellt. Die Teileanforderungs-Datensatznummer beginnt mit einem SOPR-Präfix und die Datensätze werden in der Tabelle [sm_part_requirement] in der Anwendung Service Order Management gespeichert.

Beziehen Sie Teile in Dispatcher-Arbeitsbereich

Beziehen Sie Teile aus Ihren bevorzugten Lagern oder Zuweisungsgruppen, um die Arbeitsauftragsaufgabe umgehend abzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Stellen Sie sicher, dass das von Ihnen beschaffte Teil nicht angefordert wurde.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Teilebeschaffung ist ein Prozess der Reservierung und Beschaffung von Teilen, die in einem Teileanforderungsdatensatz beschrieben werden. Sie können die erforderlichen Teile beziehen, um die Arbeitsauftragsaufgabe abzuschließen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Klicken Sie im Aufgabenbereich auf die Arbeitsauftragsaufgabe, für die Sie die Teile beziehen möchten.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teileanforderungen**, um eine Liste der erforderlichen Teile für die Aufgabe anzuzeigen.
5. Wählen Sie das Teil aus, das Sie beziehen möchten.

Hinweis:
Die Option Teil beschaffen ist nur aktiviert, wenn Sie ein Teil auswählen, das zuvor nicht bezogen oder als angefordert mit „falsch“ markiert wurde.

6. Klicken Sie auf **Teil beschaffen**.
7. Füllen Sie im Formular die entsprechende Option basierend auf den gewünschten Beschaffungskriterien aus.

Quellteilformular

Option	Beschreibung
An Lager	Standort des Lagers, an das der Artikel versendet werden soll Dieses Feld wird automatisch mit einem standardmäßigen persönlichen Lagerstandort des Service Desk-Mitarbeiters ausgefüllt.

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

Option	Beschreibung
Lager-Auswahlkriterien	Auswahl eines Lagers, aus dem Sie das Teil beziehen möchten. Zum Beispiel bevorzugte Lager, alle Lager und Zuweisungsgruppenlager.
Suchradius	Radius in der ausgewählten Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).

Die Lagerstandorte werden im Formular „Teil beziehen“ und auf dem Kartenbildschirm als Karten angezeigt.

Hinweis:
Nur Lager, die das angegebene Teil enthalten, werden in die Liste aufgenommen.

8. **Wahlweise:** Wenn keine Lager verfügbar sind, die den ausgewählten Suchkriterien entsprechen, können Sie entweder die Beschaffungskriterien ändern oder auf **Teileanforderung** platzieren klicken, um das Teil aus Zuweisungsgruppen oder anderen Lagern zu beziehen.
   - Eine Teileanforderung (REQ) wird für die angegebene Teileanforderung mit dem Status **Genehmigung ausstehend** und die Teileanforderungsposition mit dem Status **Angefordert**erstellt.
   - Für die angeforderten Teile wird ein temporärer Teileanforderungsdatensatz (RITM) erstellt und als mobile Benachrichtigung an Ihre Service Desk-Mitarbeiter gesendet.
9. Wählen Sie ein Lager aus der Liste der verfügbaren Lager aus.
10. Geben Sie die Gesamtmenge der zum Abschließen der Aufgabe erforderlichen Teile in das Feld**Reservierte Menge** ein.
11. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Transferauftrag und die Transferauftrags-Position werden für das beschaffte Teil erstellt.

Nächste Maßnahme
Schließen Sie die Transferaufträge ab: Wenn der Service Desk-Mitarbeiter Teile aus anderen Lagern oder Zuweisungsgruppen bezieht, wird automatisch eine Transferauftrags-Position erstellt. Anschließend können Sie den Transferauftrag abschließen, um sicherzustellen, dass die Teile an den angegebenen Standort verschoben werden.

Einsatzplanungskarte verwenden

Sie können die Einsatzplanungskarte verwenden, um Informationen zu Service Desk-Mitarbeitern und Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen, die Route zu optimieren, Aufgaben zuzuweisen und den Standortverlauf des Service Desk-Mitarbeiters anzuzeigen.

Außendienstmitarbeiter-Standort

Der Standort des Außendienstmitarbeiters wird durch die geografischen Koordinaten bestimmt, die vom Mobilgerät des Mitarbeiters zurückgegeben werden.

Außendienstmitarbeiter-Startposition

Wenn die Positionsbestimmung nicht aktiviert ist, wird die Startposition standardmäßig auf den Heimstandort des Außendienstmitarbeiters festgelegt. Die Anwendung Field Service Management verwendet die folgenden Kriterien, um Arbeits-Außendienstmitarbeiter zu Beginn des Tags zu lokalisieren:

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

- Wenn die Route des Außendienstmitarbeiters für ein zukünftiges Datum geplant wird, berechnet das System die Route vom Heimstandort.
- Wenn aktuelle Positionsbestimmungsdaten für den Außendienstmitarbeiter zu Beginn des Tags verfügbar sind, verwendet das System diese geografischen Koordinaten anstelle des Heimstandorts als Ausgangspunkt für die Routenführung des Mitarbeiters.
- Wenn zu Beginn des Tags keine aktuellen Außendienstmitarbeiter-Standortdaten für einen Mitarbeiter verfügbar sind oder die Positionsbestimmung deaktiviert ist, verwendet das System den Heimstandort als Ausgangspunkt.
- Wenn dem Außendienstmitarbeiter eine Aufgabe zugeordnet ist, die zu Beginn des aktuellen Tags noch den Status **In Bearbeitung** aufweist, startet das System die Route des Mitarbeiters für diesen Tag am Standort der nicht abgeschlossenen Aufgabe. Die Startzeit ist auf die Zeit des geplanten Abschlusses der nicht abgeschlossenen Aufgabe oder auf die aktuelle Uhrzeit festgelegt, je nachdem, was später ist.

So aktivieren Sie die Positionsbestimmung:

Aktivieren Sie in der Standardansicht des Benutzerformulars das Kontrollkästchen **Geografischer Standort nachverfolgt**, um die Standortbestimmung für einen Außendienstmitarbeiter zu aktivieren.

Hinweis:
Das System kann geografische Koordinaten nur für Benutzer aktualisieren, in deren Browser oder Mobilgerät Ortungsdienste aktiviert sind. Sogar Benutzer, bei denen die **Checkbox Geolokalisierung nachverfolgt aktiviert** ist, werden möglicherweise von ihrem Browser oder Mobilgerät aufgefordert, ihren Standort freizugeben oder zurückzuhalten.

Wenn das ServiceNow-System einen Außendienstmitarbeiter nachverfolgt, aktualisiert es die geografischen Koordinaten, wenn der Mitarbeiter einen Datensatz in der Aufgabentabelle [Aufgabe] oder einer erweiternden Tabelle lädt. Nach der ersten Aktualisierung aktualisiert das System die geografischen Koordinaten des Außendienstmitarbeiters in einem wiederkehrenden Intervall, wenn der Benutzer den Datensatz nicht schließt oder nicht neu lädt.

Administratoren können die Länge dieses Intervalls festlegen, indem Sie die Systemeigenschaft `Minimum amount of time between updating the user's location (in seconds)` bearbeiten. Der Standardwert für das Intervall zur Aktualisierung der Positionsbestimmung beträgt 300 Sekunden oder 5 Minuten.

Um das standardmäßige Aktualisierungsintervall für den geografischen Standort zu ändern, navigieren Sie zu **Geografischer Standort** > **Administration** > **Geografischer Standort – Eigenschaften**.

Arbeits- und Zeitplanstatus für Außendienstmitarbeiter

Zeigen Sie den aktuellen Arbeits- und Zeitplanstatus von Außendienstmitarbeitern an, während diese dabei sind, ihre Aufgaben zu erledigen.

Arbeitsstatus

Um den Arbeitsstatus eines Außendienstmitarbeiters auszuwerten, prüft das System die Aktion, die der Mitarbeiter beim Aktualisieren einer Aufgabe durchführt, und interpretiert sie als Status.

Der Arbeitsstatus eines Außendienstmitarbeiters kann folgende Werte aufweisen:

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

- Unterwegs
- Am Standort

Wenn der Außendienstmitarbeiter beispielsweise mit der Reise zu einer Aufgabe beginnt, lautet der Status des Mitarbeiters im System **Unterwegs**. Wenn der Außendienstmitarbeiter mit der Arbeit an einer Aufgabe beginnt, wird der Status des Mitarbeiters auf **Am Standort** aktualisiert. Wenn ein Außendienstmitarbeiter eine Aufgabe abschließt oder storniert, wird der Status des Mitarbeiters in Vorbereitung auf die Reise zur nächsten Aufgabe auf **Keine** aktualisiert.

Sie können den Arbeitsstatus eines Service Desk-Mitarbeiters im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen, der geöffnet wird, wenn Sie in der Einsatzplanungskarte oder im Benutzerdatensatz eines Service Desk-Mitarbeiters auf die Stecknadel des Service Desk-Mitarbeiters klicken. Um den Arbeitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters im Benutzerdatensatz anzuzeigen, navigieren Sie zu **Benutzeradministration** > **Benutzer** und konfigurieren Sie das Benutzerformular so, dass das Feld **Agent-Status** angezeigt wird. Mit dieser Aktion wird das Statusfeld für alle Benutzerdatensätze eingefügt.

Zeitplanstatus

Wenn Sie in der Einsatzplanungskarte auf die Stecknadel eines Service Desk-Mitarbeiters klicken, wird das Profil des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Wenn für einen Standort mehrere Außendienstmitarbeiter angezeigt werden, können Sie einen Mitarbeiter auswählen, um dessen Profil anzuzeigen. Sie können den Status des Zeitplans für diesen Außendienstmitarbeiter anzeigen, der folgende Werte aufweisen kann:

- Vor Zeitplan
- Pünktlich
- Mit Verspätung, weniger als 30 Minuten
- Hinter Zeitplan, zwischen 30 und 60 Minuten
- Mit mehr als einer Stunde Verspätung

Um den Status des Zeitplans für Mitarbeiter in den Benutzerlisten und -datensätzen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Benutzeradministration** > **Benutzer** und konfigurieren Sie die Benutzerliste und das Formular so, dass das Feld **Im Zeitplan** angezeigt wird. Mit dieser Aktion wird das Feld „Zeitplanstatus“ für alle Benutzerdatensätze eingefügt.

Routenoptimierung

Durch die Optimierung der Aufgabenrouten werden die Aufgaben eines Außendienstmitarbeiters für den Tag so effizient wie möglich mithilfe der Positionsbestimmung oder einer Luftlinienschätzung neu angeordnet.

Die Aufgabenroute eines Außendienstmitarbeiters wird optimiert, wenn einem Mitarbeiter weniger als 15 Aufgaben zugewiesen sind, die an einem Tag abgeschlossen werden sollen. Bei der Routenoptimierung werden alle diese Aufgaben und die Reisezeit des Außendienstmitarbeiters berücksichtigt und dann die Aufgaben neu angeordnet, um die optimale Route für die Ausführung dieser Aufgaben bereitzustellen. Wenn ein Außendienstmitarbeiter mehr als 15 Aufgaben an einem Tag ausführen muss, plant das System die Aufgaben automatisch basierend auf dem nächstgelegenen Standort, an dem der Außendienstmitarbeiter die Aufgabe ausführen 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.

Hinweis:
Wenn einem Service Desk-Mitarbeiter mehr als 200 Aufgaben zugewiesen sind, die an einem Tag abgeschlossen werden sollen, schlägt die automatische Weiterleitung fehl, und das System zeigt eine Meldung an, in der der Fehler beschrieben wird.

Zeigen Sie den Zeitplan und die Ereignisse des Service Desk-Mitarbeiters in der Anwendung Personaloptimierung für den AußendienstDispatcher-Arbeitsbereich im Kalender [] an, indem Sie die Konfiguration „ **Schichtplanung für FSM zur Bestimmung der Verfügbarkeit** aktivieren“ aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen.

Das System berücksichtigt die Einstellungen für die folgenden Eigenschaften, um die automatische Routenführung oder die Optimierung der Aufgabenroute für einen Außendienstmitarbeiter auszuwerten:

- Zwischen Ende einer Aufgabe und dem Reistestart der nächsten hinzuzufügende Dauer (in Minuten).
- Nutzung gebührenpflichtiger Straßen zulassen.
- Verwendung der Google Maps-API oder von Luftlinienschätzungen, um die Reisezeit und Entfernung zu berechnen. Dieser Wert wird in **Routenoptimierung** in der Einstellung **Eigenschaft für die Berechnung der geschätzten Reisezeit und Entfernung** festgelegt.

  Wenn Sie die Google Maps-API verwenden, die Google-Routendaten für Schätzungen der Reisezeit und Entfernung nutzt, müssen Sie den Google Maps-API-Schlüssel oder die Client-ID zur Verwendung der Google Maps-API für Unternehmen festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Google Maps-API einrichten . Bei Verwendung der Luftlinienschätzung werden im System integrierte Zeit- und Entfernungsschätzungen basierend auf Längen- und Breitengraden verwendet.
- Standardstartzeit für alle Arbeits-Außendienstmitarbeiter, wenn kein Zeitplan angegeben ist.
- Standardendzeit für alle Arbeits-Außendienstmitarbeiter, wenn kein Zeitplan angegeben ist.
- Allen Reisezeiten hinzuzufügender Prozentsatz.
- Prozentsatz, der der Reisezeit während Stoßverkehrszeiten hinzugefügt wird.
- Stoßverkehrspanne am Morgen.
- Stoßverkehrspanne am Abend.

Wenn die Werte für diese Eigenschaften in den Eigenschaften der Anwendung Field Service Managementdefiniert sind, werden diese Werte verwendet. Wenn nicht, werden die Werte für die Eigenschaften verwendet, die in den Eigenschaften der Anwendung „Geolokation“ definiert sind. Wenn in keinen dieser Anwendungseigenschaften Werte definiert sind, wird der Standardwert verwendet.

Das System berücksichtigt auch den Zeitplan für Mitarbeiter, die Reisezeit von Mitarbeitern außerhalb der Arbeitszeitund die Abwesenheit von Mitarbeitern, um Aufgabenrouten zu optimieren.

Wenn eine Aufgabe nicht optimiert werden kann, weil der Ort der Aufgabe unpraktikabel ist oder fehlt oder das Aufgabenfenster nicht geplant werden kann, zeigt das System eine Meldung mit dem Grund an, warum die Aufgabe nicht weitergeleitet werden konnte. Anschließend wird die Aufgabe in den Status **Zuteilung ausstehend** zurückgesetzt.

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

Automatische Ausführung der Routenoptimierung

Sie können eine regelmäßige Aufgabe zum Optimieren der Aufgabenrouten eines Außendienstmitarbeiters für einen bestimmten Tag festlegen. Die regelmäßige Aufgabe **Aufgabenroute optimieren** ist standardmäßig inaktiv. Wenn Sie das Feld **Aktiv** für diese regelmäßige Aufgabe auf „true“ setzen, wird die Aufgabe täglich um 3:00 Uhr ausgeführt. Durch die regelmäßige Aufgabe werden die Aufgaben berücksichtigt, die den Außendienstmitarbeitern für das aktuelle Datum zugewiesen sind bzw. von ihnen akzeptiert wurden, und die Routen für diese Aufgaben werden automatisch optimiert.

Zugehörige Informationen

Dynamische Planung

Aufgabenroute für Außendienstmitarbeiter optimieren

Zeigen Sie zugewiesene und nicht zugewiesene Außendienstmitarbeiter-Aufgaben für einen bestimmten Tag an, und optimieren Sie die Aufgabenroute für diesen Tag.

Vorbereitungen

Außendienstmitarbeiter können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die ihnen für einen bestimmten Tag zugewiesen sind. Außendienst-Einsatzplaner können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die Mitgliedern in ihren Zuweisungsgruppen zugewiesen sind. Außendienstmanager können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die Mitgliedern in den von ihnen verwalteten Gruppen zugewiesen sind.

Für die Routenoptimierung von Aufgabenpaketen müssen Administratoren die Eigenschaft „ **Routenoptimierung für Pakete aktivieren** “ (`work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization`) umschalten.

Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_dispatcher oder wm_manager

Prozedur

1. Navigieren Sie zur **Field Service**-Anwendung.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
3. Klicken Sie auf **Route optimieren**.
   Die optimale Route wird in „ **Meine Karte**“ eingezeichnet. Die Karten-Stecknadeln in der **Manager-Karte** werden mit den entsprechenden Nummern entlang der Route gekennzeichnet, die Route wird jedoch nicht gezeichnet.

Einzelne Aufgaben zuweisen

In einigen Fällen müssen Sie möglicherweise eine dringende Aufgabe zuteilen oder eine Aufgabe einem alternativen Außendienstmitarbeiter zuweisen, wenn der Mitarbeiter, dem sie zugewiesen wurde, verspätet ist oder die Aufgabe aus einem anderen Grund nicht ausführen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nur Benutzer mit der Rolle wm_dispatcher oder wm_initiator_qualifier_dispatcher können ihre Aufgaben auf der Einsatzplanungskarte direkt aus einem Aufgabendatensatz anzeigen und sehen die in der Nähe verfügbaren Außendienstmitarbeiter, die über die Fähigkeiten zum Ausführen der Aufgabe verfügen. Eine Aufgabe kann nicht in der Einsatzplanungskarte ohne einen Standort angezeigt werden, für den ein Längen- und Breitengrad definiert ist.

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

Eine auf diese Weise zugewiesene Aufgabe kann vom Außendienstmitarbeiter akzeptiert oder abgelehnt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine Einsatz-Warteschlange**.
2. Öffnen Sie die Aufgabe, die Sie zuteilen oder neu zuweisen möchten.
3. Klicken Sie auf **Aufgabe auf Karte anzeigen**.

   Aufgaben, die den Status **Entwurf**, **Abgeschlossen**, **Geschlossen – unvollständig** oder **Storniert** aufweisen, werden nicht angezeigt. Die angezeigte Karte zeigt ein rotes Aufgabensymbol mit einem schwarzen Punkt für die Aufgabe an und enthält Symbole für alle nahe gelegenen Außendienstmitarbeiter.
4. Klicken Sie auf **Filter anzeigen**.
5. Wählen Sie eine Fähigkeitsebene für die Außendienstmitarbeiter aus, die in der Karte angezeigt werden sollen.

   Der Standardfilter wählt alle Außendienstmitarbeiter in der Umgebung aus. Die Symbole in der Karte zeigen Außendienstmitarbeiter mit den folgenden Fähigkeitskombinationen an:
   - Alle erforderlichen Fähigkeiten abgleichen
   - Einige erforderliche Fähigkeiten abgleichen
   - Keine der Fähigkeiten abgleichen
6. Klicken Sie auf **Filter anwenden**.

   Das System zeigt die Außendienstmitarbeiter auf der Karte an, die mit der Auswahl der Fähigkeiten übereinstimmen.
7. Klicken Sie auf das Symbol eines Außendienstmitarbeiters, um den Namen, die Fähigkeiten und den Zeitplan des Mitarbeiters anzuzeigen.
8. Klicken Sie auf das Symbol neben dem Namen eines Außendienstmitarbeiters, um die Aufgabe diesem Mitarbeiter zuzuweisen.
   Wenn die Aufgabe in den Zeitplan des Außendienstmitarbeiters passen kann, weist das System die Aufgabe zu und zeigt eine Bestätigungsmeldung an. Wenn die Aufgabe nicht in den Zeitplan des Mitarbeiters passt, wird vom System eine Fehlermeldung angezeigt, und Sie können einen anderen Mitarbeiter auswählen.

Ergebnisse

Der Kunde erhält eine SMS- und E-Mail-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe neu zugewiesen wurde.

Außendienstmitarbeiter-Standortverlaufszuordnung anzeigen

Zeigen Sie die Standortverlaufskarte von Außendienstmitarbeitern an, um ihre Aktivitäten über einen Verlaufszeitraum nachzuverfolgen und zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin oder admin

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Außendienstmitarbeiter-Standortverlaufszuordnung.
   - Wenn Sie ein Einsatzplaner sind, wechseln Sie zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Agent-Standortverlaufszuordnung**.
   - Wenn Sie Manager sind, wechseln Sie zu **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. **Klicken** Sie im linken Seitenbereich auf Personal.
3. Klicken Sie in der Karte „Service Desk-Mitarbeiter“ auf das Symbol für den Standortverlauf.
4. Verfolgen Sie den Standortverlauf des Mitarbeiters nach.
   a. Klicken Sie auf **Filter**.
   b. Wählen Sie im Feld **Datum** das nachzuverfolgende Datum aus.
   c. Wählen Sie im Feld **Agent** den Namen des Mitarbeiters aus.
   Die **Agent-Standortverlaufszuordnung** hebt die nachverfolgten Standorte des Mitarbeiters am ausgewählten Datum hervor.
5. Klicken Sie auf eine Markierung, um einen Verlaufsdatensatz für die Positionsbestimmung zu öffnen.
   Der Datensatz wird mit Details wie Benutzer, Standort, Breitengrad, Längengrad, Standortzeitstempel, Dauer, Aufgabe und Aktionsbeschreibung aus der Verlaufstabelle für die Positionsbestimmung angezeigt.

Hinweis:
Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe wird angezeigt, wenn die Aktivität des Mitarbeiters eine Aufgabe ist. Sie können den Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe öffnen, um die Details anzuzeigen.

Zeigen Sie geplante Aufgaben an, und weisen Sie sie zu

Erfahren Sie mehr über verschiedene Möglichkeiten zum Anzeigen von Aufgaben im Status „Geplant“.

Vorbereitungen

Eine Arbeitsauftragsaufgabe wird nur dann in den Status „Geplant“ verschoben, wenn alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Eigenschaft Geplanten Status verwenden ist aktiviert
- Das Feld Zugewiesen an ist nicht leer
- Das Feld Zugewiesen an oder Erwarteter Start ändert sich, und der Wert Erwarteter Start überschreitet den Schwellenwert (standardmäßig 12 Stunden) ab dem aktuellen Zeitpunkt

Ausnahmen für den Status-Flow „Geplant“.

- Auftragnehmeraufgaben befinden sich nicht im Status „Geplant“.
- Wenn ein Mitarbeiter-Urlaubsereignis erstellt wird und sich mit der Arbeitsauftragsaufgabe überschneidet, wird die Aufgabe in den Status „Zuteilung ausstehend“ verschoben. Ebenso wird bei Crew-Aufgaben, wenn die Führungskraft ein Urlaubsereignis hat, das sich mit der Aufgabenzeit überschneidet, die Aufgabe in den Status „Zuteilung ausstehend“ verschoben.
- Wenn sich alle untergeordneten Arbeitsauftragsaufgaben des Arbeitsauftrags im Status „Geplant“ befinden, wird der Arbeitsauftrag automatisch in den Status „Geplant“ 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.

- Wenn die dynamische Planung aktiviert ist, ist die automatische Zuweisung für geplante Aufgaben nicht verfügbar. Geplante Aufgaben werden für eine Neuzuweisung oder Aufhebung der Zuweisung berücksichtigt.
- Geplante Aufgaben werden als blockierte Zeit angezeigt, wenn die intelligente Aufgabenempfehlung die Verfügbarkeit von Technikern berücksichtigt.

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_admin und wm_agent

Prozedur

1. Sie können Aufgaben im Status „Geplant“ in einer der folgenden Rollen anzeigen.

2. Verschieben Sie geplante Arbeitsauftragsaufgaben mit einer der folgenden Methoden in den Status „Zugewiesen“.

Aktualisieren Sie geplante Aufgaben auf Dispatcher-Arbeitsbereich

Als Einsatzplaner können Sie geplante Aufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereichin den Status „Zugewiesen“ oder zurück in den Status „Zuteilung ausstehend“ verschieben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher oder wm_crew_moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Zeigen Sie die Liste aller geplanten Aufgaben, einschließlich Crew-Aufgaben, in der Dispatchergruppe an, indem Sie im Filter Aufgaben die Option **Geplante Aufgaben** auswählen.
3. Weisen Sie eine geplante Aufgabe zu, oder aktualisieren Sie sie.

Dynamische Zeitplanung

Die dynamische Planung erhöht die Effizienz von Außendienst-Management, indem den Service Desk-Mitarbeitern automatisch Aufgaben zugewiesen werden.

Die dynamische Planung kann in einem von zwei Modi ausgeführt werden: manuell oder automatisch. Für die manuelle Planung wählen Einsatzplaner eine Reihe von Aufgaben aus und klicken dann auf Automatisch zuweisen, um die Aufgaben zu priorisieren und zuzuweisen. Für die automatische Planung können Einsatzplaner die dynamische Planung sofort bei der Erstellung von Aufgaben oder in einem bestimmten Intervall ausführen. Mithilfe von Aufgabenfiltern können Sie einige Aufgaben identifizieren, die manuell zugewiesen werden sollen, während andere für die automatische Zuweisung eingerichtet werden können.

Mehrere Aufgaben auswählen und zuweisen

Einsatzplaner können mehrere Aufgaben auswählen, für die die dynamische Planung ausgeführt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher oder wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine der ausgewählten Aufgaben aktualisiert wurde, wird der Einsatzplaner in einer Informationsnachricht aufgefordert, die Empfehlungen erneut auszuführen.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste von Arbeitsauftragsaufgaben.
2. Wählen Sie die Aufgaben aus, deren Einsatzplanung aussteht.
3. Wählen Sie im Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen...** oben in der Liste die **Option Automatisch zuweisen**aus.

   Hinweis:
   Wenn mehr Aufgaben ausgewählt sind, als die dynamische Planung verarbeiten kann, wird in einem Popup-Fenster die Meldung angezeigt, dass die Anzahl der Aufgaben reduziert werden soll.

4. Wählen Sie **Bestätigen** aus.

Ergebnisse

Das System berücksichtigt die in den folgenden Feldern angegebene Zeit, bevor eine Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird.

- **Geplanter Reisebeginn** und **Geplanter Start,** wenn Berechnung der Reisezeit für Service Desk-Mitarbeiter zum Aufgabenstandort basierend auf Zeitplan ignorieren aktiviert ist.
- **Geschätzte Dauer des Puffers für die Ankunft vor Ort,** wenn die Eigenschaft „Check-in bei Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen.

Die Arbeitsauftragsaufgaben werden automatisch einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgaben in einem bestimmten Zeitraum nicht annimmt, werden die Arbeitsauftragsaufgaben automatisch abgelehnt. Der Einsatzplaner kann die Aufgaben anderen verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern neu zuweisen.

Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“

Wenn Sie die Funktion für die dynamische Planung verwenden, werden im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ die Empfehlungen für die Aufgabenzuweisung angezeigt.

Wenn ein Einsatzplaner mehrere Aufgaben zur Zuweisung auswählt und auf **Automatische Zuweisung** klickt, werden die Ergebnisse des Aufgabenzuweisungsprozesses im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ angezeigt. Informationen zu den ausgewählten Aufgaben, einschließlich **Kurzbeschreibung**, **Geplanter Start** und **Geschätztes Ende**, werden in den folgenden Kategorien angezeigt.

Dynamische Planungsaufgabenstatus

Kategorie	Definition
Zugewiesen	Die dynamische Planung kann einen geeigneten Außendienstmitarbeiter finden und empfiehlt die Aufgabe zur Zuweisung.
Nicht zugewiesen	Die dynamische Planung kann keinen geeigneten Außendienstmitarbeiter finden, und die Aufgabe bleibt nicht zugewiesen.
Erneut zugewiesen	Aufgaben, die zuvor zugewiesen waren und einem anderen Außendienstmitarbeiter oder Zeitfenster zugewiesen wurden, um die Zuweisung der ausgewählten Aufgaben zu ermöglichen.

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

Dynamische Planungsaufgabenstatus (Fortsetzung)

Kategorie	Definition
Nicht zugewiesen	Aufgaben, die zuvor zugewiesen waren und deren Zuweisung aufgehoben wurde, um die Zuweisung der ausgewählten Aufgaben zu ermöglichen, die jedoch noch nicht wieder zugewiesen wurden. In der Kategorie „Nicht zugewiesen“ werden auch ausgewählte Aufgaben angezeigt, die nicht mit dem Aufgabenfilter übereinstimmen.

Das Informationssymbol neben jeder Aufgabe zeigt zusätzliche Informationen zu der Aufgabe in einem Tooltip an, z. B. erforderliche Fähigkeiten und Teile. Bei nicht zugewiesenen und neu zugewiesenen Aufgaben enthält diese Information auch den vorherigen Außendienstmitarbeiter und die Startzeit des Zeitplans.

Wenn mehr Aufgaben ausgewählt werden, als die dynamische Planung verarbeiten kann, zeigt das Popup-Fenster eine Meldung an, um die Anzahl der Aufgaben zu reduzieren.

Wenn eine der ausgewählten Aufgaben aktualisiert wurde, wird der Einsatzplaner in einer Informationsnachricht aufgefordert, die Empfehlungen erneut auszuführen.

Durch Klicken auf **Speichern** werden die im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ aufgeführten Empfehlungen für die Aufgabenzuweisung bestätigt.

Debug-Protokoll für Aufgabenzuweisung

Systemadministratoren können auch Debug-Protokolle für Aufgabenzuweisungen im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ anzeigen, indem Sie die Systemeigenschaft **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** aktivieren. Diese Informationen werden unter jeder Aufgabe im Popup-Fenster angezeigt. Reduzieren oder erweitern Sie das Debug-Protokoll, indem Sie auf die Aufgabe klicken.

Bevorzugte Außendienstmitarbeiter zum Bearbeiten von Aufgaben zuweisen

Bevorzugte Außendienstmitarbeiter sind Mitarbeiter, die mit dem Kontext der Aufgaben, denen sie zugewiesen wurden, am besten vertraut sind und die von Kunden bevorzugt werden. Dabei kann es sich beispielsweise um Außendienstmitarbeiter handeln, die vor Ort an einem Kundenstandort arbeiten oder den Kundenverträgen oder -berechtigungen zugeordnet sind.

Sie können Aufgaben mithilfe der dynamischen Zeitplanung bevorzugte Außendienstmitarbeiter zuweisen, wenn Sie Aufgaben mit einer der folgenden Methoden zuweisen:

- Außendienstmitarbeiter mithilfe von Außendienstmitarbeiter-Empfehlungen automatisch zuweisen
- Termin mit Terminbuchung buchen

Nachstehend werden einige Szenarien dazu dargestellt, wie Aufgaben den bevorzugten Außendienstmitarbeitern zugewiesen werden können.

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

Hinweis:
Die bevorzugten Techniker müssen den jeweiligen Kunden-Accounts hinzugefügt werden, und die Übereinstimmungskriterien für bevorzugte Techniker müssen der Konfiguration für die dynamische Zeitplanung hinzugefügt werden.

In diesem Beispiel werden die Rollen wie folgt definiert:

Bevorzugte Benutzer und ihre Rollen

Rolle	Name
Kunde der Acme Corporation	Georg Werner
Einsatzplaner	Lisa Reuter
• Mona Leupold • Alex Wagner • Linda Kessler	Bevorzugte Techniker für den Account der Acme Corporation

Szenario 1: Automatische Zuweisung mithilfe von Mitarbeiterempfehlungen

Dieses Beispiel zeigt, wie Aufgaben mit hoher Priorität den bevorzugten Außendienstmitarbeitern zugewiesen werden können.

Hinweis:
Liza Ray ist als Einsatzplaner angemeldet.

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**
2. Suchen Sie eine Aufgabe für Acme, die einem bevorzugten Techniker zugewiesen werden muss. Angenommen, Mona Leupold ist die bevorzugte Technikerin, die für die Arbeit an dieser Aufgabe zur Verfügung steht.
3. Ziehen Sie die Aufgabe per Drag-and-Drop in den Zeitplan von Mona Lisa im Kalender. Die Aufgabe ist jetzt geplant.
4. Jetzt wird eine Aufgabe mit hoher Priorität von der Acme Corporation in die Aufgabenwarteschlange eingestellt. Diese Aufgabe muss demselben bevorzugten Service Desk-Mitarbeiter Mona Liza zugewiesen werden und muss zur gleichen Zeit geplant werden, zu der die vorherige Aufgabe geplant wurde.
5. Ziehen Sie die Aufgabe im Kalender zu Mona Lis Zeitplan. Diese Aufgabe wird automatisch in das Zeitfenster der zuvor geplanten Aufgabe eingestellt, und die frühere Aufgabe wird in das nächste Zeitfenster verschoben, in dem Mona Leupold wieder verfügbar ist.

Szenario 2: Termine über Terminbuchung buchen

Dieses Beispiel zeigt, wie ein Kunde, wenn er einen Termin bucht, automatisch dem bevorzugten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird.

Hinweis:
George Warner ist als Kunde der Acme Incident angemeldet.

1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal.
2. Wählen Sie einen Service aus, für den ein Termin erforderlich ist.

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

3. Wählen Sie das gewünschte Zeitfenster aus, und wählen **Sie Auswählen**.
4. Wählen Sie **Absenden**.

   Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich** und sehen, dass die Aufgabe der bevorzugten Service Desk-Mitarbeiterin Mona Liza zugewiesen wurde.

Bevorzugte Außendienstmitarbeiter Aufgaben zuweisen

Identifizieren Sie die am stärksten bevorzugten Außendienstmitarbeiter für die Arbeit für einen Kunden-Account, und weisen Sie die Außendienstmitarbeiter den Aufgaben zu, die sich auf diesen Account beziehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Aufgaben automatisch den Außendienstmitarbeitern zuweisen, die für die Arbeit für einen Kunden-Account am stärksten bevorzugt werden. Die Aufgaben werden bevorzugten Service Desk-Mitarbeitern mithilfe der dynamischen Planung zugewiesen, wenn Sie Aufgaben per Drag-and-Drop in Dispatcher-Arbeitsbereich an Service Desk-Mitarbeiter verschieben, wenn Sie die Aufgaben automatisch zuweisen oder wenn ein Kunde einen Termin bucht. So weisen Sie Aufgaben für einen bevorzugten Mitarbeiter zu:

- Konfigurieren Sie die dynamische Planung, um Aufgaben automatisch bevorzugten Mitarbeitern eines Kunden-Accounts zuzuweisen.
- Fügen Sie die Details der Außendienstmitarbeiter dem Kunden-Account unter der Zuweisungseinstellung für **bevorzugte Mitarbeiter** hinzu.

Prozedur

1. Fügen Sie dem Aufgabenfilter Kriterien für bevorzugte Techniker hinzu.
   a. Navigieren zu **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**
   b. Fügen Sie auf der Registerkarte **Aufgabenfilter** die bevorzugten Außendienstmitarbeiter für ein Kunden-Account-Kriterium den folgenden drei Aufgabenfiltern hinzu:

      Weitere Informationen zum Hinzufügen von Kriterien zu einem Aufgabenfilter finden Sie unter Aufgabenfilter erstellen
2. Navigieren zu **Kundenservice** > **Accounts**.
3. Klicken Sie auf den Kunden-Account, für den Sie Außendienstmitarbeiter als ausgeschlossene Mitarbeiter hinzufügen möchten.
   a. Auswahlvorgang **Techniker-Einstellungen** > **Neu**.
   b. Fügen Sie die Details der Mitarbeiter mit der **Zuweisungseinstellung** als **Bevorzugter Mitarbeiter** hinzu.
   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
      Der Außendienstmitarbeiter wird als bevorzugter Mitarbeiter hinzugefügt und der Bearbeitung beliebiger Aufgaben für den Kunden-Account zugewiesen.
4. Einem Außendienstmitarbeiter mithilfe der folgenden Methoden Aufgaben zuweisen:

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

- Automatische Zuweisung
- Verwalten von Terminen in Außendienst-Management

Die Aufgabe wird einem Mitarbeiter zugewiesen, der für die Arbeit für einen Kunden-Account bevorzugt wird, dem die Aufgabe zugeordnet ist.

Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben an ausgeschlossene Außendienstmitarbeiter verhindern

Verhindern Sie die dynamische Planung von Arbeitsauftragsaufgaben für ausgeschlossene Außendienstmitarbeiter. Administratoren oder Einsatzplaner können bei Bedarf Arbeitsauftragsaufgaben ausgeschlossenen Mitarbeitern manuell zuweisen.

Dynamische Planung zum Ignorieren ausgeschlossener Techniker konfigurieren

Fügen Sie dynamische Aufgabenplanungsfilter hinzu, um sicherzustellen, dass Arbeitsauftragsaufgaben nicht Mitarbeitern zugewiesen werden, die vom Kunden-Account ausgeschlossen sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die dynamische Planung als Zuweisungsmethode für Aufgaben ausgewählt ist.

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einsatzplaner oder Manager können Ausschlüsse jederzeit überschreiben, indem sie ausgeschlossenen Technikern Arbeitsauftragsaufgaben manuell zuweisen. Eine Warnmeldung weist darauf hin, dass die Arbeitsauftragsaufgabe einem ausgeschlossenen Mitarbeiter zugewiesen wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**.
2. Fügen Sie auf der Registerkarte **Aufgabenfilter** den Aufgabenfiltern das Kriterium **Ausgeschlossenen Techniker ignorieren** hinzu.
   Informationen zum Hinzufügen von Kriterien zu einem Aufgabenfilter finden Sie unter Aufgabenfilter erstellen
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Mit den Übereinstimmungskriterien für die dynamische Planung werden die ausgeschlossenen Mitarbeiter aus einem bestimmten Account herausgefiltert, wenn die Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe einer der folgenden Methoden zugewiesen werden:
   - Automatische Zuweisung
   - Verwalten von Terminen in Außendienst-Management

Zugehörige Informationen

Field Service Management zur Verwendung der dynamischen Zeitplanung konfigurieren

Aufgabenfilter erstellen

Außendienstmitarbeiter von der Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben ausschließen

Schließen Sie Außendienstmitarbeiter von einem Kunden-Account aus.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die dynamische Planung so eingestellt ist, dass ausgeschlossene Techniker ignoriert 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.

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Accounts**.
2. Klicken Sie auf den Kunden-Account, aus dem Sie Außendienstmitarbeiter ausschließen möchten.
3. Klicken **Techniker-Einstellungen** > **Neu**.
4. Fügen Sie die Details der Mitarbeiter hinzu, und legen Sie für **Zuweisungseinstellung** **Ausgeschlossener Mitarbeiter** fest.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der Außendienstmitarbeiter wird als ausgeschlossener Mitarbeiter hinzugefügt und bei der Bearbeitung beliebiger Aufgaben für den Kunden-Account ignoriert.

Debug-Protokoll der Aufgabenzuweisung anzeigen

Zeigen Sie Informationen aus dem Debug-Protokoll der Aufgabenzuweisung im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Systemadministratoren können die Systemeigenschaft **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** aktivieren, um Debug-Protokolle im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ anzuzeigen. Diese Informationen werden unter der jeweiligen Aufgabe angezeigt. Reduzieren oder erweitern Sie das Debug-Protokoll, indem Sie auf die Aufgabe klicken.

Die Debug-Protokollinformationen der Aufgabenzuweisung werden in der Protokolltabelle [syslog] gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**.
2. Wechseln Sie zur Eigenschaft **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs**.
3. Legen Sie **Wert** auf **true** fest.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ werden die Debug-Protokolle für die einzelnen ausgewählten Aufgaben angezeigt. Klicken Sie auf die Aufgabe, um diese Informationen ein- oder auszublenden.

Außendienstmitarbeiter-Status über die mobile Anwenderoberfläche festlegen

Außendienstmitarbeiter können ihren Status über die mobile Anwenderoberfläche angeben und Einsatzplanern mitteilen, ob sie vor dem Zeitplan liegen, pünktlich sind oder Verspätung aufweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_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 der Mobile-UI zu **Außendienst** > **Zeitplanstatus**.
2. Wählen Sie den gewünschten Status im Feld **Nach Zeitplan** aus.
   - Pünktlich
   - Mit Verspätung, weniger als 30 Minuten
   - Hinter Zeitplan, zwischen 30 und 60 Minuten
   - Mit Verspätung, mehr als eine Stunde
   - Vor Zeitplan
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Status wird im Formular des Service Desk-Mitarbeiters aktualisiert. Der Dispatcher kann diese Statusaktualisierung im Dispatcher-Arbeitsbereich anzeigen.

Außendienstmitarbeiter-Status über den Desktop festlegen

Außendienstmitarbeiter können ihren Status vom Desktop aus angeben und Einsatzplanern mitteilen, ob sie vor dem Zeitplan liegen, pünktlich sind oder Verspätung aufweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Systemadministrator muss die FSM-Profilansicht aktivieren, bevor Außendienstmitarbeiter ihren Zeitplanstatus über den Desktop aktualisieren können.

Prozedur

1. Klicken Sie im Banner-Frame auf Ihren Benutzernamen und dann auf **Profil**.
2. Wählen Sie den gewünschten Status im Feld **Nach Zeitplan** aus.
   - Pünktlich
   - Mit Verspätung, weniger als 30 Minuten
   - Hinter Zeitplan, zwischen 30 und 60 Minuten
   - Mit Verspätung, mehr als eine Stunde
   - Vor Zeitplan
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Der Status wird im Benutzerformular des Außendienstmitarbeiters aktualisiert. Der Dispatcher kann diese Statusaktualisierung im Dispatcher-Arbeitsbereich anzeigen.

Start- und Enddatum der Arbeitsauftragsaufgabe

Die dynamische Planung verwendet die Daten **Fensterstart** und **Fensterende** der Arbeitsauftragsaufgaben, um Aufgaben zu planen.

Wenn die Daten **Fensterstart** und **Fensterende** in den Arbeitsauftragsaufgaben vorhanden sind, verwendet die dynamische Planung diese Angaben.

Wenn die Aufgabe über ein Datum im Feld **Fensterstart** verfügt, das Datum jedoch überschritten wurde, verwendet die dynamische Planung das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit für diesen Wert.

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

Wenn die Aufgabe ein Datum im Feld **Fensterstart** aufweist, jedoch kein Datum im Feld **Fensterende**, verwendet die dynamische Planung die Eigenschaft **com.snc.wm.wo.task_window_day**, um diesen Wert zu bestimmen.

Wenn die Aufgabe kein Datum im Feld **Fensterstart**, aber ein Datum im Feld **Fensterende** aufweist, verwendet die dynamische Planung die aktuelle Zeit für diesen Wert.

Wenn die Aufgabe kein Datum im **Fensterstart** und auch nicht im Feld **Fensterende** aufweist, wird für die dynamische Zeitplanung die aktuelle Uhrzeit und das aktuelle Datum für **Fensterstart** und die Eigenschaft **com.snc.wm.wo.task_window_day** für das **Fensterende** verwendet.

Wenn eine Aufgabe erstellt wird, wird das Datum **Fensterende** automatisch basierend auf dem neuesten SLA-Verstoßdatum aus dem übergeordneten Arbeitsauftrag ausgefüllt. Die Geschäftsregeln **(Populate Window End Based On SLA) Fensterende basierend auf SLA ausfüllen** sowohl für die Tabellen für Aufgaben-SLA [task_sla] als auch für Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task] und das Clientskript **Fensterende berechnen** müssen auf **Wahr** festgelegt sein.

Wenn eine Aufgabe erstellt wird und **Ist festes Fenster** aktiviert ist, werden die Geschäftsregeln und Clientskripts nicht ausgeführt, und die **Fensterendzeit** wird nicht aktualisiert. Wenn ein Arbeitsauftrag auf Grundlage eines Termins erstellt wird und dem Arbeitsauftrag eine SLA zugeordnet ist, wird die **Fensterendzeit** basierend auf dem Termin und nicht auf der SLA basierend ausgefüllt.

Das Datum **Fensterstart** wird für die Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf dem Lieferdatum des Transferauftrags nur für Arbeitsaufträge aktualisiert, die nicht zugewiesen sind. Die Geschäftsregel *`Sync up Delivery Time with WOT`* Geschäftsregel muss auf **True**festgelegt werden. Wenn mehrere Transferaufträge mit obligatorischen Teilanforderungen vorliegen, wird der **Fensterstart** auf die späteste Lieferzeit des Transferauftrags gesetzt. Das Datum **Fensterstart** wird nur basierend auf Transferaufträgen aktualisiert, wenn die dem Transferauftrag zugeordnete Teileanforderung obligatorisch ist. Sie können die Startzeit des Fensters jedoch manuell bearbeiten und das vorhandene Datum überschreiben, das basierend auf dem Transferauftrag ausgefüllt wird.

Hinweis:
Das Datum **Fensterstart** wird nicht aktualisiert, wenn für die Arbeitsauftragsaufgabe Folgendes gilt:

- Ist einem Termin zugeordnet
- Ist ein festes Fenster
- Fensterende ist ausgefüllt und liegt vor der Lieferung nach Datum

Reisezeit von Außendienstmitarbeitern wird ignoriert

Sie können Arbeitsauftragsaufgaben den Service Desk-Mitarbeitern mit dem höchsten Rang zuweisen, ohne die Reisezeit zu berücksichtigen.

„Reise ignorieren“ wird aktiviert

Die Option Reise ignorieren in der Arbeitsauftragsaufgabe ermöglicht die dynamische Planung, um Arbeitsauftragsaufgaben automatisch den Service Desk-Mitarbeitern mit dem höchsten Rang zuzuweisen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter mit dem höchsten Rang aufgrund einer Auszeit nicht verfügbar ist, wird die Aufgabe dem nächsthöheren Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

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

Durch Aktivieren der Eigenschaft `com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling` wird die Option „Reise ignorieren“ in Arbeitsauftragsaufgaben angezeigt. Weitere Informationen zum Aktivieren einer dynamischen Planungseigenschaft finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften.

Die Option „Reise ignorieren“ wird standardmäßig nicht im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags angezeigt, sodass Sie sie manuell hinzufügen müssen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .

Beachten Sie die folgenden Parameter im Zusammenhang mit der dynamischen Planung, wenn Reise ignorieren aktiviert ist:

- Die Doppelbuchung muss aktiviert sein, damit das System dem Service Desk-Mitarbeiter automatisch Aufgaben zuweisen kann.
- Wenn Zugriffsstunden in einer Arbeitsauftragsaufgabe definiert sind, ignoriert das System die definierte Zugriffsstundenbegrenzung, wenn diese Aufgabe automatisch Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen wird.

Außendienst-Management Zugriffsstundenverwaltung

Mit Außendienst-Management Access Hours Management können Sie Arbeitsauftragsaufgaben nur während der explizit definierten Zugriffszeiten planen.

Außendienst-Management Mit Access Hours Management können Sie Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf den in der Aufgabe definierten Zugriffsstunden planen. Beispiel: Wenn die für eine Arbeitsauftragsaufgabe genannten Zugriffszeiten 8:00 bis 12:00 Uhr sind, berücksichtigt das System diese Zeiten bei der Zuweisung eines Service Desk-Mitarbeiters zur Bearbeitung der Aufgabe. Die Funktion „Zugriffsstunden“ ist für die dynamische Planung aktiviert. Administratoren oder Einsatzplaner können Arbeitsaufgaben jedoch auch manuell zuweisen.

Zugehörige Informationen

Automatisches Ausfüllen von Zugriffsstunden in einer Arbeitsauftragsaufgabe konfigurieren

Arbeitsauftragsaufgaben mit definierten Zugriffszeiten werden zugewiesen

Arbeitsauftragsaufgaben mit definierten Zugriffszeiten werden zugewiesen

Weisen Sie Arbeitsauftragsaufgaben entweder automatisch innerhalb der definierten Zugriffszeiten durch dynamische Planung oder außerhalb dieser Zeiten manuell zu.

Bei der dynamischen Planung werden die folgenden Filterkriterien verwendet, um die Aufgaben mit definierten Zugriffszeiten zu planen:

- Übereinstimmende Mitarbeiterverfügbarkeit
- Geschätzte Arbeitszeit
- Start- und Enddatum des Fensters
- Zugriffsstunden

Zeigen Sie den Planungsverlauf für Arbeitsauftragsaufgaben an

Zeigen Sie den Verlauf der Planungsmethode von Arbeitsauftragsaufgaben an, die zugewiesen und geplant sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_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
Zeigen Sie den Planungsverlauf der Arbeitsauftragsaufgabe mit den folgenden Details an:

- Zugewiesener Außendienstmitarbeiter.
- Planungsmethode, die zum Zuweisen der Arbeitsauftragsaufgabe verwendet wird, z. B. intelligente Aufgabenempfehlung, dynamische Zeitplanung oder manuelle Zuweisung.
- Datum und Uhrzeit der Zuweisung, Aufhebung der Zuweisung oder Neuzuweisung.

Hinweis:
Wenn ein automatisierter Planungsmechanismus mit der manuellen Zuweisung einer Arbeitsauftragsaufgabe in Konflikt steht, hat die manuelle Zuweisung Priorität. Außerdem müssen Arbeitsauftragsaufgaben möglicherweise überprüft werden, da ein Konflikt oder eine Doppelbuchung vorliegt, die bei manuellen und automatisierten Planungsprozessen aufgetreten ist.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsauftragsaufgaben**.
2. Öffnen Sie die Aufgabe, für die Sie den Planungsverlauf anzeigen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verlauf der Aufgabenplanung für Arbeitsaufträge**.

Ergebnisse
Die Zuweisungen der Arbeitsauftragsaufgaben mit der Planungsmethode werden angezeigt.

Arbeitsplan für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen

Benutzer mit der Rolle „Einsatzplanung-Administrator“ können einen oder mehrere Arbeitszeitpläne für einen Kundenservice-Mitarbeiter oder einen Außendiensttechniker erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_schedule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Arbeitszeitplan enthält einen Datumsbereich und einen Zeitplantyp, z. B. Tagesschicht oder Abendschicht. Kundenservice-Mitarbeiter und Techniker können mehrere Arbeitszeitpläne haben.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Arbeitsplan**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Mitarbeiter-Arbeitszeitplan“ nach Bedarf aus.

Formular „Mitarbeiter-Arbeitszeitplan“

Feld	Beschreibung
Von Datum	Der erste Tag des Arbeitszeitplans.
Bis Datum	Der letzte Tag des Arbeitszeitplans.
Anwender	Der ausgewählte Mitarbeiter oder Techniker.
Arbeitsplan	Der ausgewählte Zeitplan aus der Liste „Zeitpläne“.

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

Feld	Beschreibung
Typ	Die Art der Arbeit, die der Mitarbeiter oder Techniker während dieses Zeitplans ausführt: ○ Primärarbeit ○ Sonstige Ein Mitarbeiter kann nur einen primären Zeitplan für einen bestimmten Datumsbereich haben. Primäre Zeitpläne können sich nicht überschneiden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zeitplan für Verwendung mit dem Mitarbeiterkalender erstellen

Benutzer mit der Administratorrolle „Mitarbeiterkalender“ können einen Zeitplan für die Verwendung mit dem Mitarbeiterkalender erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_schedule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erstellen eines Zeitplans für den Agent-Kalender verwendet die Zeitplanfunktion. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitpläne .

Zeitpläne werden mit zwei Arten von Datensätzen konfiguriert.

- Zeitplandatensätze geben eine Zeitzone und einen Typ von Zeitplan an und verwenden einen oder mehrere Zeitplaneinträge. Zeitplandatensätze werden in der Tabelle „Zeitplan“ [cmn_schedule] gespeichert.
- Zeitplaneintrags-Datensätze geben die Zeiträume an, die in einem Zeitplan enthalten sind oder ausgeschlossen werden. Zeitplaneinträge werden in der Tabelle „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span] gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Zeitplan**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Zeitplan-Formular aus.

Felder und Beschreibungen im Formular „Zeitplan“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Zeitplan ein.
Zeitzone	Wählen Sie die Zeitzone für den Zeitplan aus. Wenn Sie **Fließend** auswählen, ist die Zeitzone immer relativ zu dem, was auf das Element zugreift.
Übergeordnet	Wählen Sie einen übergeordneten Zeitplan aus, um den neuen Zeitplan einzuschränken.
Typ	Geben Sie eine Bezeichnung ein, die den Zweck des Zeitplans beschreibt. Sie können auch einen dieser Systembegriffe verwenden, um zu bestimmen, wie bestimmte Zeitpläne verarbeitet werden:

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

Feld	Beschreibung
	○ **ausgeschlossen:** Schließt Zeiträume von der SLA-Zählung aus. ○ **Wartung:** Gibt Zeiträume an, in denen Change-Management-Aktivitäten zulässig sind. Ein Zeitplan, der Wartungsplan-Einträge enthält, kann keine Sperrzeitplan-Einträge enthalten. ○ **Sperrzeit:** Schließt Zeiträume aus Change-Management-Zeitplänen aus. Ein Zeitplan, der Sperrzeitplan-Einträge enthält, kann keine Wartungsplan-Einträge enthalten.
Beschreibung	[Optional] Beschreiben Sie den Zeitplan.

Hinweis:
Das Zeitplanformular zeigt eine Warnmeldung an, wenn für den aktuellen Zeitplan keine aktiven Einträge definiert sind. Wenn Ihr Zeitplan ein untergeordneter Zeitplan ist, der nur Ausschlüsse enthält, ignorieren Sie die Nachricht, da Ausschlüsse nicht aktive Einträge sind.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.

Hinweis:
Wenn Sie einen Zeitplan vom Typ **Wartung** erstellen und den Datensatz speichern, blendet eine UI-Richtlinie das Feld **Typ** aus dem Formular aus. Um den Wert für das Feld **Typ** anzuzeigen oder zu ändern, zeigen Sie die Liste der Zeitpläne anstelle des Zeitplanformulars an, und fügen Sie ggf. die Spalte **Typ** hinzu. Sie können auf die Zelle für den Wert in der Spalte **Typ** doppelklicken und über die Listenansicht Änderungen vornehmen.

5. Konfigurieren Sie einen oder mehrere Zeitplaneinträge.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verwenden von Außendienst Crew Operations

Verwenden Sie Außendienst Crew Operations, um denselben Satz von Ressourcen wiederholt den Aufgaben zuzuweisen, für deren Bearbeitung eine Crew erforderlich ist.

Zugehörige Informationen

Verwenden von Dispatcher-Arbeitsbereich für Crew-Vorgänge

Teamaufgaben mit der Anwendung Now Mobile Agent verwalten

Weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu

Weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu, die von einer Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern bearbeitet werden müssen.

Vorbereitungen
Wenn Sie eine Aufgabe über mehrere Zeitplaneinträge oder Tage hinweg planen, muss der Crew ein Arbeitszeitplan zugewiesen sein. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplan für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen.

Hinweis:
Wenn der Crew-Zeitplan nicht definiert wurde und Sie eine Aufgabe automatisch zuweisen, verwendet das System den Standardzeitplan.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher und wm_manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Schlüsselfaktoren für die Aufgabenzuweisung:

- Crew-Verfügbarkeit: Bestätigt, dass die Verfügbarkeit der Crew (Gültigkeitsdaten) an den Fristen der Aufgabe (Start- und Enddatum des Fensters) ausgerichtet ist.
- Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern: Gleicht die für die Aufgabe erforderlichen spezifischen Kompetenzen mit denen der Crew-Mitglieder ab.
- Aufgabenanforderungen: Gleicht die Fähigkeiten der Crew mit den Aufgabenanforderungen ab.
- Gebietsmitgliedschaft: Die Berechtigung von Service Desk-Mitarbeitern für die Aufgabenzuweisung wird durch ihre Mitgliedschaft im zugehörigen Gebiet bestimmt.

Hinweis:
Die Gebietsmitgliedschaft ist verfügbar, wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ aktiv ist und das Gebietsmodell aktiviert ist.

Methoden für Aufgabenzuweisung:

1. Manuelle Zuweisung: Der Einsatzplaner wählt die beste Crew für die Aufgabe aus und stellt sicher, dass deren Gültigkeitsdaten mit dem Start- und Enddatum des Aufgabenfensters übereinstimmen. Der Einsatzplaner überprüft auch die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern innerhalb der Crew basierend auf den Mitgliedschaftsdaten des Gebiets.
2. Dynamische Zuweisung: Die dynamische Zeitplanung weist Crews automatisch Aufgaben basierend auf Faktoren wie Crew-Verfügbarkeit, Service Desk-Mitarbeiter-Kompetenzen und Aufgabenanforderungen zu. Wenn eine geeignete Crew vorhanden ist, wird ihr die Aufgabe zugewiesen. andernfalls wird eine neue Crew erstellt. Wenn die dynamisch erstellte Crew einer Arbeitsauftragsaufgabe in einem Gebiet zugewiesen wird, wird die Crew-Mitgliedschaft aktualisiert und in der zugehörigen Liste „Crew-Mitgliedschaft“ des Gebiets angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufgaben**.
2. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe für die Zuweisung.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benötigt Crew**, wenn es nicht bereits ausgewählt ist.
4. Wenn Sie Arbeitsauftragsaufgaben planen müssen, die sich über mehrere Zeitplaneinträge oder Tage erstrecken, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zuweisen für alle Zeitplaneinträge**, falls es nicht bereits ausgewählt ist.
5. Weisen Sie die Aufgabe entweder manuell oder durch automatische Zuweisung zu.

Ergebnisse

Die Aufgabe wird der Crew zugewiesen. Alle Crew-Mitglieder erhalten eine Push-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wurde. Die Tabelle „Aufgabenbeauftragte“ wird der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Tabelle „Aufgabenbeauftragte“..

Teamaufgaben mit der Anwendung Now Mobile Agent verwalten

Nachdem der Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgaben an eine Crew verteilt hat, werden die Aufgaben an die zugewiesenen Mitglieder der Crew gesendet, zu denen auch der Crew-Leiter gehört.

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

Der Teamleiter und die Service Desk-Mitarbeiter können über die Anwendung Now Mobile Agent auf die Arbeitsauftragsaufgabe zugreifen. Nur die Führungskraft kann die Arbeitsauftragsaufgabe und andere Managementaktionen annehmen oder ablehnen. Wenn die Führungskraft die Aufgabe akzeptiert, ändert sich der Aufgabenstatus automatisch in „Akzeptiert“. Andere Crew-Mitglieder können die Aufgabendetails anzeigen.

Crew-Mitglieder können die Anwendung Now Mobile Agent verwenden, um die Liste der Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen, die ihnen einzeln oder der Crew, der sie angehören, zugewiesen sind. Service Desk-Mitarbeiter können sich keine Aufgaben selbst zuweisen, die eine Crew erfordern.

Crew-Leiter können die folgenden Aktionen für die Arbeitsauftragsaufgabe ausführen:

- Nehmen Sie die Aufgabe an, oder lehnen Sie sie ab.
- Verwalten Sie die Aufgabe, indem Sie die Zeiten für den Reise- oder Arbeitsbeginn festlegen, die Arbeit pausieren, die Arbeit fortsetzen und den Status auf „Abschließen – vollständig“ setzen.
- Wissensartikel im Zusammenhang mit der Aufgabe anzeigen und darauf zugreifen.
- Erfassen Sie die Zeit, die die Crew an einer Arbeitsauftragsaufgabe gearbeitet hat, sowie die Zeit, die für andere Aktivitäten der Crew-Mitglieder aufgewendet wurde, die an der Aufgabe gearbeitet haben, einschließlich sich selbst.

  Hinweis:
  Die vom Crew-Leiter für die Aufgabe aufgezeichneten Arbeits- und Reisezeiten gelten für alle Crew-Mitglieder.

- Fügen Sie der Arbeitsauftragsaufgabe Kommentare hinzu.

Crew-Mitglieder können die folgenden Aktionen für die Arbeitsauftragsaufgabe ausführen:

- Zeigen Sie die Details der Arbeitsauftragsaufgabe an.
- Wissensartikel im Zusammenhang mit der Aufgabe anzeigen und darauf zugreifen.
- Fügen Sie der Arbeitsauftragsaufgabe Kommentare hinzu.

Zugehörige Informationen

Arbeitsauftragsaufgaben annehmen oder ablehnen

Beginnen Sie die Arbeit an einer Arbeitsauftragsaufgabe

Für eine Aufgabe oder Aktivität gearbeitete Zeit manuell aufzeichnen

Greifen Sie mit der Anwendung Now Mobile Agent auf die benötigten Informationen zu

Fügen Sie einer Crew-Aufgabe eine Ressource hinzu

Fügen Sie Ressourcen hinzu, die nicht Teil einer Crew sind, z. B. Service Desk-Mitarbeiter oder Ausrüstungsgegenstände, wenn Sie nach der Erstellung der Aufgabe feststellen, dass sie erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Alle Arbeitsaufgaben**.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftrags-Crew-Aufgabe aus, für die Sie eine Ressource hinzufügen möchten.

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

3. **Wählen Sie auf der Registerkarte Aufgabenbeauftragte** die Option **Hinzufügen**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aufgabenbeauftragter“.

Feld	Eingabe
Anforderung	Benennen Sie die Anforderung.
Ressourcentyp	Auf **Agent** oder **Ausrüstung festlegen**.
Beauftragter	Suchen Sie nach dem Service Desk-Mitarbeiter, den Sie der Crew-Aufgabe hinzufügen möchten, und fügen Sie ihn hinzu.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Ressource wird der Crew hinzugefügt.

Fügen Sie Ressourcenanforderungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe hinzu

Fügen Sie die Ressourcen hinzu, die zum Abschließen einer Crew-Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich sind, z. B. erforderliche Fähigkeiten von Service Desk-Mitarbeitern oder Ausrüstungsgegenstände, um Verzögerungen nach der Zuweisung der Aufgabe zu vermeiden.

Vorbereitungen

- Das Plugin „Equipment Scheduling“ (com.snc.fsm_resource_scheduling) muss installiert sein, damit Sie gerätebezogene Anforderungen hinzufügen können.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftragsaufgaben**.
2. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe.
   Die Aufgabe muss sich im Status „Entwurf“ oder „Zuteilung ausstehend“ befinden.
3. Wählen Sie die Optionen **Benötigt Crew** und **Ressourcenanforderungen** aus, wenn sie nicht bereits ausgewählt sind.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Ressourcenanforderungen“ die Option **Neu**aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Crew-Anforderung

Felder	Beschreibung
Name	Name des Typs der Ressourcenkategorie. Beispiel: Elektriker.
Ressourcentyp	Typ der für die Aufgabe erforderlichen Ressource, entweder Service Desk-Mitarbeiter oder Ausrüstung.
Mindestmenge	Mindestanzahl von Ressourcen, die für die Bearbeitung der Aufgabe 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.

Felder	Beschreibung
Empfohlene Menge	Empfohlene Anzahl von Ressourcen, die für die Bearbeitung der Aufgabe erforderlich sind.
Obligatorische Kompetenzen	Zum Abschließen einer Aufgabe erforderliche Kompetenzen. Zum Beispiel Verkabelung und Lot.
Kompetenzniveau	Wenn eine einzelne Kompetenz in das Feld **Obligatorische Kompetenzen** eingegeben wird, definieren Sie ein Niveau für die ausgewählte Kompetenz. **Hinweis:** Sie können nicht ein Kompetenzniveau für mehrere Kompetenzen auswählen.
Optionale Kompetenzen	Kompetenzen, die zum Abschließen einer Aufgabe optional sind.
Obligatorisch	Option, um anzugeben, ob die Ressourcenanforderung zum Abschließen einer Aufgabe erforderlich ist.
Führungskraft	Option, um anzugeben, dass die Ressourcenanforderung mit verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern abgeglichen werden muss, um die Führungskraft zu bestimmen.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ändern Sie die Zeit, zu der ein Service Desk-Mitarbeiter an einer Crew-Aufgabe gearbeitet hat

Aktualisieren Sie die Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter für eine Crew-Aufgabe aufgewendet hat, wenn er mehr oder weniger Zeit für die Aufgabe aufgewendet hat als der Rest der Crew.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager, wm_dispatcher, wm_crew_moderator.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Werte für Tatsächlicher Arbeitsbeginn oder Tatsächliches Arbeitsende bearbeiten, werden die Arbeitsdauer und die tatsächliche Arbeitsdauer für den Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorgesetzter** > **Arbeitsauftragsaufgaben**.
2. Wählen Sie die abgeschlossene Arbeitsauftragsaufgabe aus, für die Sie die Zeit eines Service Desk-Mitarbeiters ändern möchten.
3. **Wählen Sie auf der Registerkarte Aufgabenbeauftragte** den **Ressourcentyp** für den Namen des Service Desk-Mitarbeiters aus, für den Sie die Arbeitszeit bearbeiten möchten.
4. Aktualisieren Sie den **tatsächlichen Arbeitsbeginn** oder das **tatsächliche Arbeitsende**.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

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

Außendienst Mehrtägige Aufgabenplanung

Mit der Funktion Außendienst zur mehrtägigen Aufgabenplanung können Sie Arbeitsauftragsaufgaben planen, die sich über mehrere Zeitplaneinträge oder Tage erstrecken.

Mit der Funktion zur mehrtägigen Aufgabenplanung können Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgaben,, die sich über mehrere Zeitplaneinträge erstrecken, Service Desk-Mitarbeitern oder Crews innerhalb ihrer definierten Arbeitszeiten, zuweisen, wenn sie während der gesamten Aufgabendauer verfügbar sind. Aufgabenplaner können Arbeitsfenster unter Berücksichtigung der Aufgabendauer, der Arbeits- und Nichtarbeitszeiten der Ressourcen und der Ressourcenverfügbarkeit während der Aufgabendauer gleichmäßig über den Tag verteilen. Aufgaben können durchgehend demselben Service Desk-Mitarbeiter oder derselben Crew zugewiesen werden, indem die Pause und andere arbeitsfreie Stunden in ihrem Zeitplan übersprungen werden, und können sich über mehrere Tage oder Wochen erstrecken.

Diese Funktion unterstützt manuelle und dynamische Planungsmethoden, um einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew Arbeitsauftragsaufgaben mit Now Platform und Dispatcher-Arbeitsbereichzuzuweisen.

Die mehrtägige Aufgabenplanung vonAußendienst] verwendet den Wert der Eigenschaft `com.snc.wm.wo.task_window_days`, um das geschätzte Enddatum der Aufgabe basierend auf dem Zeitplan eines ausgewählten Service Desk-Mitarbeiters oder einer ausgewählten Crew zu berechnen.

Die folgenden Beispiele veranschaulichen die mehrtägige Planung.

Example: Planen Sie eine Aufgabe innerhalb desselben Tages

Aufgabendauer: 4 Stunden, Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter: 8:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommene Mittagspause: 12:00 bis 13:00 Uhr

Der Planer schließt beim Planen der Aufgabe Pausenzeiten aus dem Arbeitszeitplan des Service Desk-Mitarbeiters aus. Daher ist die Aufgabe so geplant, dass sie um 10:00 Uhr beginnt und um 15:00 Uhr endet, einschließlich mehrerer Arbeitszeitpläne von jeweils zwei Stunden sowie der Stunden vor und nach den Pausen des Zeitplans des Service Desk-Mitarbeiters.

Example: Planen Sie eine Aufgabe über mehrere Tage

Aufgabendauer: 20 Stunden, Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter: 8:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommene Mittagspause: 12:00 bis 13:00 Uhr

Der Planer schließt beim Planen der Aufgabe Pausenzeiten aus dem Arbeitszeitplan des Service Desk-Mitarbeiters aus. Daher ist die Aufgabe so geplant, dass sie am Montag um 10 Uhr beginnt und am Mittwoch um 12 Uhr endet, einschließlich mehrerer Arbeitszeitpläne über drei Tage. Jeder Arbeitszeitplan wird auf vier Stunden geschätzt, einschließlich der Stunden vor und nach den Pausen des Zeitplans des Service Desk-Mitarbeiters.

Zugehörige Informationen

- Aktivieren Außendienst Sie die mehrtägige Aufgabenplanung
- Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern mehrtägige Aufgaben zu
- Weisen Sie Crews in Arbeitsauftragsaufgaben zu Dispatcher-Arbeitsbereich

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

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern mehrtägige Aufgaben zu

Weisen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die mehrere Zeitpläne oder Tage erfordert, einem Außendienstmitarbeiter zu. Diese Funktion verhindert, dass mehr als eine Aufgabe für denselben Auftrag erstellt werden muss.

Vorbereitungen

Wenn Sie eine Aufgabe über mehrere Zeitplaneinträge oder Tage hinweg planen, muss dem Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitszeitplan zugewiesen worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplan für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen.

Hinweis:
Wenn der Zeitplan für Mitarbeiter nicht definiert wurde und Sie eine Aufgabe automatisch zuweisen, verwendet das System den Standardzeitplan.

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum Zuweisen einer mehrtägigen Aufgabe zu einer Crew finden Sie unter Weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu.

In diesem Verfahren wird erläutert, wie Sie einem Service Desk-Mitarbeiter mit Now Platformeine mehrtägige Aufgabe zuweisen können. Informationen zum Zuweisen einer mehrtägigen Aufgabe mit Dispatcher-Arbeitsbereichfinden Sie unter Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsaufgaben zu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsauftragsaufgaben**.
2. Wählen Sie die gewünschte Aufgabe für die Zuweisung aus.
3. Aktivieren Sie **das Kontrollkästchen Zuweisen für alle Zeitplaneinträge**, wenn es nicht bereits ausgewählt ist.
4. Weisen Sie die Aufgabe zu.
   Das System berechnet das geschätzte Enddatum der Aufgabe basierend auf dem Zeitplan des ausgewählten Service Desk-Mitarbeiters.

Ergebnisse

Der Aufgabenzeitplan, der sich über mehrere Zeitplaneinträge, Tage oder Wochen erstreckt, wird einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Verwenden von Außendienst Gebietsplanung

Verwenden Sie die Gebietsplanungskonsole, um Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben Service Desk-Mitarbeitern oder Crews in den Gebieten zuzuweisen, die basierend auf den von Ihnen festgelegten Bedingungen am besten zu ihrem Standort passen.

Gebietsplanungskonsole

Die Gebietskarte in der Gebietsplanungskonsole bietet eine visuelle Darstellung eines Gebiets, sodass Sie den Standort der dem Gebiet zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter und Crews leicht erkennen und die Arbeitsauftragsaufgaben zuweisen können.

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

Hinweis:
Um das am besten geeignete Gebiet für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu identifizieren, müssen Sie das Gebietsmodell `Field_Service_Territories` aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst ..

In der folgenden Tabelle wird die Liste der Aktivitäten beschrieben, die Sie als Gebietsplaner, Gebietsmanager und Ressourcenmanager in der Planungskonsole des Gebiets ausführen können.

Aktionen, die in der Gebietsplanungskonsole ausgeführt werden

Aktion	Gebietsplaner	Gebietsmanager	Ressourcen-Manager
Sie können Gebiete und die zugehörigen Ressourcen anzeigen, verwalten und analysieren.	Zeigen Sie Gebiete unter den Kategorien **Alle Gebiete**, **Meine Gebiete**und **Meine Auswahlen** an.	Zeigen Sie Gebiete unter den Kategorien **Meine Gebiete** und **Meine Auswahl** an.	Zeigen Sie Gebiete unter den Kategorien **Meine Gebiete** und **Meine Auswahl** an.
Fügen Sie Datenüberlagerungen hinzu, oder passen Sie sie an, um mehr Datenpunkte im Gebiet zu visualisieren.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet	Nicht zutreffend
Zeigen Sie detaillierte Informationen wie die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, Crews und untergeordneten Gebiete an, indem Sie auf die Geografie des Gebiets klicken.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet	Nur für zugewiesenes Gebiet
Grenzen bearbeiten und erweitern, um neue Datenpunkte einzubeziehen.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet	Nicht zutreffend
Direkte Mitarbeiter- oder Crew-Mitgliedschaften ohne Zuweisungsgruppen zuweisen.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet	Nur für zugewiesenes Gebiet
Blenden Sie alle Gebietsgeografien in der Karte aus.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet	Nicht zutreffend
Geben Sie den Farbcode mithilfe der Farbauswahl für ein Gebiet an.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet	Nicht zutreffend
Fügen Sie untergeordnete Gebiete hinzu	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet	Nicht zutreffend

Automatische Übersetzung

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

Aktionen, die in der Gebietsplanungskonsole ausgeführt werden (Fortsetzung)

Aktion	Gebietsplaner	Gebietsmanager	Ressourcen-Manager
Hinweis: Das untergeordnete Gebiet Gebiet“ Das Symbol wird nur angezeigt, wenn das Gebiet untergeordnete Gebiete hat.			
Fügen Sie der Liste „ **Meine Auswahl** “ untergeordnete Gebiete hinzu.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet	Nicht zutreffend

Arbeiten mit Gebieten

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um mit Gebieten zu arbeiten:

- Arbeitsauftragsaufgabe erstellen
- Arbeitsauftragsaufgabe aus Einsatz-Warteschlange zuteilen
- Arbeitsauftragsaufgaben automatisch zuteilen
- Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsaufgaben zu
- Weisen Sie Crews in Arbeitsauftragsaufgaben zu Dispatcher-Arbeitsbereich

Zugehörige Informationen

Gebietsplanung für Außendienst konfigurieren

Zeigen Sie bevorzugte Gebiete auf einer Karte an

Verschieben Sie Gebiete in eine benutzerdefinierte Liste, um sie schnell auf einer Karte anzeigen zu können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Liste „Alle durchsuchen“ sind standardmäßig alle Gebiete vorhanden. Sie müssen ein Gebiet in die Liste Meine Auswahl verschieben, um es auf einer Karte anzeigen zu können. Sie können Gebiete und die zugehörigen Ressourcendetails in der Listenansicht und auf einer Karte anzeigen und verwalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Wählen Sie in der Liste Alle durchsuchen ein Gebiet aus, das Sie als Favorit markieren möchten.
3. Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ („Weitere Aktionen“) und dann **Zu Meine Auswahl verschieben 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.

Ergebnisse

Das ausgewählte Gebiet wird in die Liste Meine Auswahl verschoben und bei Auswahl auf einer Karte angezeigt.

Zeigen Sie Informationen im kontextbezogenen Seitenbereich an

Der kontextbezogene Seitenbereich bietet wertvolle Einblicke und einfachen Zugriff auf Gebietsinformationen, sodass Sie fundierte Entscheidungen treffen und Ihre Gebiete effizient verwalten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der kontextbezogene Seitenbereich enthält umfassende Details zu Gebieten, Markierungen, Formen und Heatmaps. Administratoren können die angezeigten Felder so konfigurieren, dass genau die benötigten Informationen angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Gebietsfelder, die in der Gebietsplanungskonsole angezeigt werden sollen.

Im kontextbezogenen Seitenbereich:

- Wenn Sie auf ein Kartenmarkersymbol klicken, das ein einzelnes Datenelement darstellt, werden die spezifischen Details dieses Datenelements angezeigt.
- Wenn Sie auf ein Markersymbol an derselben Stelle klicken, das mehrere Datenelemente darstellt, werden alle zugehörigen Datenelemente im kontextbezogenen Seitenbereich aufgelistet. Um bestimmte Details für jeden Datensatz anzuzeigen, wählen Sie die einzelnen Elemente aus.
- Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Datenelemente weiter zu filtern. Fügen Sie beispielsweise eine Bedingung hinzu, um nur aktive Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.

Leistungskennzahlen (KPIs) für Gebiete bieten wertvolle Einblicke in die Leistung von Gebieten. Im kontextbezogenen Seitenbereich werden die KPIs für das Gebiet angezeigt. Wenn Ihr Administrator das Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Field Service Management“ aktiviert. Die im Erweiterungspunkt „TerritoryIndicators“ (sn_fsm_tp.TerritoryIndicators) konfigurierten KPIs werden im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.

Prozedur

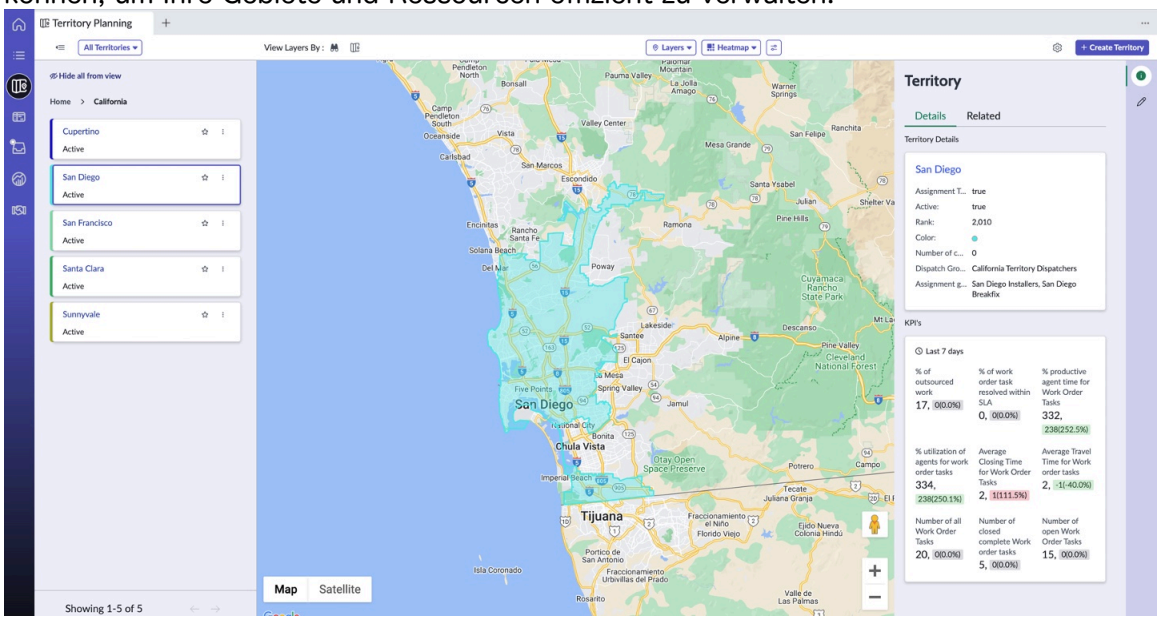
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Wählen Sie im Bereich „Gebiete“ das Gebiet aus, das Sie anzeigen möchten.
3. Zeigen Sie Details im kontextbezogenen Seitenbereich an.

Ergebnisse

Der folgende Snapshot zeigt, wie Sie relevante Gebietsinformationen und ihre KPIs im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

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

können, um Ihre Gebiete und Ressourcen effizient zu verwalten.



Ändern Sie den Standort der Kartenmarkierung in der Gebietsplanungskonsole

Aktualisieren Sie die Position Ihrer Kartenmarkierungen, um eine dynamische und genaue visuelle Darstellung Ihrer Datenentitäten auf der Karte zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Kartenmarkersymbole nur dann vom aktuellen Standort an den neuen Standort verschieben, wenn das Feld Enable location change on map (Standortänderung auf Karte aktivieren) ausgewählt ist und beim Erstellen der Markerebenenüberlagerungen ein gültiges Skript angegeben wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Markerebenenüberlagerung.

Prozedur

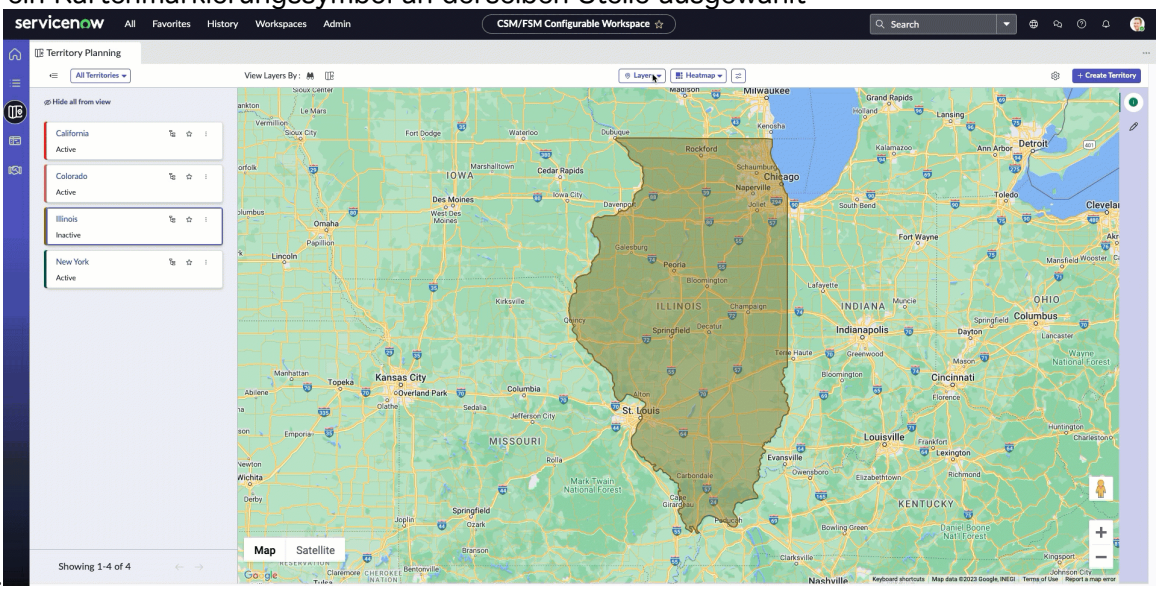
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Bearbeiten Sie den Speicherort für Markerüberlagerungsdatenelemente.
   Wenn Sie die Kartenmarkierungen per Drag-and-Drop an den neuen Standort ziehen, füllt das System die Adressdetails automatisch im Feld **Neuer Standort** für die Datenelemente aus.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die folgenden Snapshots veranschaulichen den Prozess zum Ändern der Speicherorte von Datenelementen, wenn eine einzelne Kartenmarkierung

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

oder ein Kartenmarkierungssymbol an derselben Stelle ausgewählt wird.



Bündelung von Arbeitsauftragsaufgaben

Durch die logische Gruppierung ähnlicher Aufgaben in einem Bündel können Service Desk-Mitarbeiter zugehörige Aufgaben gleichzeitig anstatt einzeln mit Außendienst Aufgabenbündelung nachverfolgen, starten und abschließen.

Ein Administrator muss das Plugin Außendienst „ Task Bundling“ installieren, um Arbeitsauftragsaufgaben zu bündeln. Die Bündelung von Arbeitsauftragsaufgaben wird dann der Instanz hinzugefügt, und Einsatzplaner können Arbeitsauftragsaufgaben in logischen Gruppen bündeln.

Weitere Informationen zum Konfigurieren des Plugins Außendienst „ Task Bundling“ finden Sie unter Aufgabenbündelung konfigurieren.

Mit der Bündelung von Arbeitsauftragsaufgaben können Einsatzplaner:

- Erstellen Sie ein Bündel.
- Weisen Sie ein Bündel zu.
- Fügen Sie Aufgaben zu einem Bündel hinzu, oder entfernen Sie sie.
- Ändern Sie ein Bündel.
- Ändern Sie die Reihenfolge der Teilaufgaben in einem nicht zugewiesenen Bündel.
- Entbündeln Sie ein Bündel.

Arbeitsauftrags-Aufgabenpakete sind Gruppen von Arbeitsauftragsaufgaben, die manuell von einem Einsatzplaner oder automatisch durch dynamische Bündelung erstellt werden. Aufgabenpakete weisen die folgenden Attribute auf:

- Übernehmen Sie die Werte für Status, Zugewiesen an und Zeitplansperre vom übergeordneten Bündel.
- Übernimmt die tatsächlichen Reise- und Arbeitsbeginnwerte von den tatsächlichen Reise- und Arbeitsbeginnwerten der frühesten Teilaufgabe.
- Erbt den tatsächlichen Arbeitsendwert vom Endwert der letzten Teilaufgabe.
- Synchronisieren Sie die geschätzte Arbeitsdauer mit der geschätzten Start- und Endzeit von gebündelten Aufgaben.

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

Bündel werden erstellt

Einsatzplaner erstellen Aufgabenpakete in Dispatcher-Arbeitsbereich. Sie können eine beliebige Anzahl von Arbeitsauftragsaufgaben zu einem Bündel zusammenfassen. Sie können Aufgaben nach verschiedenen Kriterien gruppieren, z. B. nach einem Gebiet oder der Route eines Service Desk-Mitarbeiters.

Wenn ein Bündel erstellt wird, werden eine Arbeitsauftragsaufgabe und eine Arbeitsauftragsnummer zugewiesen. Bündel müssen nach ihrer Erstellung einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen werden.

Wenn eine Aufgabe in einem Paket Überstunden zulässt, wird das gesamte Paket so festgelegt, dass Überstunden zugelassen werden.

Administratoren können dynamische Bündelungsrichtlinien und -regeln konfigurieren, um Aufgaben automatisch zu bündeln. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Aufgabenbündelung.

Bündel werden zugewiesen

Einsatzplaner weisen Bündel in Dispatcher-Arbeitsbereichzu. Zugewiesene und nicht zugewiesene Bündel folgen denselben Regeln wie normale Arbeitsauftragsaufgaben. Teilaufgaben in einem Bündel erben die Werte für Status, Zugewiesen an und Zeitplansperre des übergeordneten Bündels.

Administratoren können die dynamische Planung verwenden, um Bündel automatisch zuzuweisen.

Akzeptieren oder Ablehnen von Aufgaben im Paket

Nachdem ein Bündel zugewiesen wurde, kann ein Außendienstmitarbeiter die Aufgaben im Bündel annehmen oder ablehnen. Service Desk-Mitarbeiter können Aufgaben in einem Bündel ablehnen, nachdem sie mit der Arbeit am Bündel selbst begonnen haben.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Teilaufgabe in einem Paket ablehnt, wird das Paket wieder in den Status Versand ausstehend verschoben. Wenn das Bündel nach Zeitplan gesperrt wurde, wird das Bündel auch entsperrt, um eine Neuzuweisung des Bündels zu ermöglichen.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgaben annehmen oder ablehnen.

Ändern eines Bündels

Sie können ein Bündel ändern, nachdem Sie es erstellt haben. Wenn Sie eine Teilaufgabe in einem Bündel ändern möchten, müssen Sie die Teilaufgabe aus dem Bündel entfernen, bevor Sie Änderungen vornehmen. Einsatzplaner können nur Aufgaben im Status „Zuteilung ausstehend“ zu Paketen hinzufügen. Aufgaben im Status „Akzeptiert“, „In Bearbeitung“, „Abgebrochen“, „Abgeschlossen“ oder „Geschlossen – unvollständig“ können nicht aus Paketen entfernt werden. Wenn eine Aufgabe aus einem Paket entfernt wird oder ein Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe in einem Paket ablehnt, kehrt die Aufgabe in den Status Versand ausstehend zurück. Sie können auch ein Bündel entbündeln.

Teilaufgaben in Bündeln

Der Speicherort der Teilaufgabe an der ersten Bestellposition bestimmt den Speicherort des Bündels. Wenn Sie den Standort eines Bündels aktualisieren möchten, ändern Sie den Auftragsstandort der Teilaufgabe in der ersten Auftragsposition und nicht den Auftragsstandort des Bündels.

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

Wenn Sie die Arbeitsdauer oder die geplante Startzeit für eine Teilaufgabe in einem Bündel ändern möchten, entfernen Sie die Teilaufgabe aus dem Bündel, und nehmen Sie die Änderungen vor. Fügen Sie dann die Teilaufgabe wieder dem Bündel hinzu.

Wenn eine Teilaufgabe zu einem Paket hinzugefügt wird, erfolgt eine Validierung, und alle Änderungen an der Arbeitsdauer oder am Zeitplan werden an das Paket übertragen. Wenn Sie eine Teilaufgabe nicht entfernen, bevor Sie sie ändern und wieder hinzufügen, werden die Änderungen nicht im Paket berücksichtigt.

Interaktionen mit anderen Funktionen

Wie Arbeitsauftragsaufgaben können Arbeitsauftragsaufgabenpakete nach Route optimiert, dynamisch geplant, durch Aufgabenempfehlung empfohlen und in Dispatcher-Arbeitsbereichgeändert werden.

Routenoptimierung

Einsatzplaner können die Routenoptimierung verwenden, um Pakete im Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters mit denselben Methoden zu optimieren, die zur Optimierung von Arbeitsauftragsaufgaben verwendet werden.

Wenn Sie die Routenoptimierung verwenden, werden die Pakete als eigene Aufgaben betrachtet und zusammen mit einzelnen Aufgaben als Ganzes optimiert. Um die Optimierung von Teilaufgaben innerhalb von Paketen zu ermöglichen, können Administratoren die Eigenschaft (*`work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization`*) umschalten.

Dynamische Planung

Bei der dynamischen Zeitplanung werden Arbeitsauftragsaufgaben und Arbeitsauftragsaufgabenpakete automatisch für Service Desk-Mitarbeiter geplant. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Planung.

Um sicherzustellen, dass die dynamische Bündelung vor der dynamischen Planung ausgeführt wird, können Administratoren die Eigenschaft **Dynamische Bündelung vor dynamischer Planung**(*`com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling`*) aktivieren.

Intelligente Aufgabenempfehlung

Aufgabenempfehlungen werden nur für das Aufgabenpaket angezeigt, nicht für Teilaufgaben innerhalb eines Pakets.

Wenn ein Paket nach Zeitplan gesperrt ist, wird das Paket nicht empfohlen.

Dispatcher-Arbeitsbereich

Ziehen Sie Pakete direkt in die Zeitpläne für Mitarbeiter.

Ziehen Sie die Seiten des Bündels, um die Arbeitsdauer des Bündels zu verlängern oder zu verkürzen.

Wenden Sie die Sortierung von Service Desk-Mitarbeitern auf Gruppen und Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf Kompetenzen, Entfernung und Teilen an.

Sperren und entsperren Sie Pakete direkt in der Kalenderansicht.

Konsolidieren Sie gebündelte Aufgaben, und zeigen Sie den Paketstandort in der Kartenansicht 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.

Erstellen Sie ein Arbeitsauftrags-Aufgabenpaket

Bündeln Sie Aufgaben, damit Service Desk-Mitarbeiter mehrere Aufgaben in einer Arbeitsauftragsaufgabe anstatt einzeln nachverfolgen können. Minimieren Sie die Fahrzeit, indem Sie ungeplante Besuche vor Ort mit geplanten Wartungen kombinieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beachten Sie beim Bündeln von Aufgaben die folgenden Einschränkungen:

- Aufgaben müssen sich im Status „Ausstehende Lieferung“ befinden, um einem Paket hinzugefügt werden zu können.
- Bündel können keinem anderen Bündel hinzugefügt werden.
- Sie können keine Arbeitsauftragsaufgaben hinzufügen, die Abhängigkeiten aufweisen, eine Crew erfordern oder ein festes Zugriffsfenster zu einem Paket haben.
- Lieferantenaufgaben können einem Paket nicht hinzugefügt werden.
- Sie können kein gleichgeordnetes Element eines Bündels erstellen, das sich in einem Bündel befindet, oder ein gleichgeordnetes Element einer Aufgabe erstellen, die sich in einem Bündel befindet.
- Aufgaben können nicht nach Zeitplan gesperrt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine Einsatz-Warteschlange**.
2. Wählen Sie die Aufgaben aus, die Sie bündeln möchten.
3. Wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen... aus**.
4. Wählen **Sie Bündel erstellen aus**.

Ergebnisse
Das Bündel wird der Liste „Meine Bündel“ hinzugefügt.

Fügen Sie einem Arbeitsauftrags-Aufgabenpaket Aufgaben hinzu, oder entfernen Sie sie

Fügen Sie einem Arbeitsauftrags-Aufgabenpaket relevante Aufgaben hinzu, oder entfernen Sie Aufgaben, wenn das Paket zu groß wird, um es zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einem Bündel Aufgaben hinzufügen, wird die den Aufgaben zugewiesene Reihenfolgennummer sequenziell fortgesetzt, auch wenn Sie die Aufgabe mit der höchsten Priorität aus dem Bündel entfernt haben. Wenn Sie beispielsweise die Aufgabe aus der ersten Reihenfolgenposition entfernen und gleichzeitig eine Aufgabe hinzufügen, wird die neue Aufgabe nach allen vorhandenen Aufgaben zuletzt in der Reihenfolge positioniert.

Beachten Sie beim Hinzufügen von Aufgaben zu Paketen die folgenden Einschränkungen:

- Aufgaben können nicht nach Zeitplan gesperrt werden.
- Aufgaben können nicht Teil eines anderen Pakets sein.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im linken Bereich **Dispatcher-Arbeitsbereich**aus.
3. Wählen Sie das Arbeitsauftrags-Aufgabenpaket aus, aus dem Sie Aufgaben hinzufügen oder entfernen möchten.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Gebündelte Aufgaben** aus.
5. Fügen Sie dem Bündel entweder eine Aufgabe hinzu, oder löschen Sie eine Aufgabe aus dem Bündel.
   - Um eine Aufgabe hinzuzufügen, wählen **Sie Hinzufügen**, dann die Aufgabe und dann **Hinzufügen**.
   - Um eine Aufgabe zu entfernen, wählen Sie die Aufgabe aus und wählen **Sie Entfernen**.

Weisen Sie ein Arbeitsauftrags-Aufgabenpaket zu

Weisen Sie Arbeitsaufgabenpakete zu, damit Service Desk-Mitarbeiter ihre Arbeit effektiv planen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein Bündel zuweisen, wird die Arbeitsdauer berechnet, indem die Arbeitsdauern und Reisezeiten für alle Aufgaben im Bündel zur Reisezeit für den ersten Aufgabenstandort addiert werden. Änderungen an der Zeitdauer aufgrund des Hinzufügens oder Entfernens von Aufgaben aus einem Paket oder Ändern der Dauer einer Aufgabe aktualisieren automatisch die Dauer für das Paket.

Wenn Sie den **Feldwert Zuweisen an** in einem Bündel ändern, wird die Zuweisung aller Aufgaben in einem Bündel geändert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Ziehen Sie das Bündel, das Sie zuweisen möchten, in die gewünschte Zeile und Zeitspalte für verfügbare Service Desk-Mitarbeiter.

Ergebnisse
Die Aufgaben im Paket werden der Warteschlange des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt, um sie zu akzeptieren oder abzulehnen.

Ändern Sie ein Arbeitsauftrags-Aufgabenpaket

Aktualisieren Sie ein Arbeitsauftrags-Aufgabenpaket mit allen Änderungen, damit Service Desk-Mitarbeiter und Einsatzplaner synchron bleiben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im linken Bereich das **Listensymbol** ( ) aus.

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

3. Wählen Sie **Meine Bündel aus**.
4. Wählen Sie das Bündel aus, das Sie ändern möchten.
5. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
   Informationen zu den Feldern, die Sie ändern können, finden Sie unter Außendienst Aufgabenbündelungsfelder.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern Sie die Reihenfolge der Teilaufgaben in einem Bündel

Ändern Sie die Reihenfolge der Teilaufgaben in einem Bündel, wenn die Teilaufgaben in einer anderen Reihenfolge als der ursprünglich zugewiesenen abgeschlossen werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Liste** aus.
3. Auswahlvorgang **Einsatzplanung** > **Meine Bündel**.
4. Wählen Sie das Paket aus, das Sie neu anordnen möchten.
5. Wählen Sie **Gebündelte Aufgaben aus**.
6. Doppelklicken Sie (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um die Reihenfolgennummer der Teilaufgabe auszuwählen, die Sie neu anordnen möchten.
7. Geben Sie eine neue Reihenfolgennummer ein.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Entbündeln Sie ein Arbeitsauftrags-Aufgabenpaket

Entbündeln Sie Arbeitsauftragspakete, wenn Sie die Teilaufgaben anders gruppieren oder die Arbeit auf andere Weise aufteilen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Arbeitsauftrags-Aufgabenpaket entbündeln, geht das Arbeitsauftrags-Aufgabenpaket in den Status „Abgebrochen“ über. Alle Arbeitsauftragsaufgaben bleiben demselben Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen und werden nacheinander geplant.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Wählen Sie das Bündel aus.
4. Wählen **Sie Entbündeln 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.

Zuweisen von Geräten zu einer Arbeitsauftragsaufgabe

Durch die Zuweisung von Geräten zu einer Arbeitsauftragsaufgabe wird sichergestellt, dass die Crews oder zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter für die Aufgabe ordnungsgemäß ausgestattet sind.

Ein Administrator muss das Plugin Außendienst Resource Scheduling (com.snc.resource_scheduling) installieren. Die Ressourcenplanung wird dann der Instanz hinzugefügt, und Einsatzplaner können den Crews Ausrüstung zuweisen.

Weitere Informationen zum Konfigurieren des Plugins Außendienst Resource Scheduling finden Sie unter Ressourcenplanung konfigurieren.

Einsatzplaner können Ausrüstung und Ressourcen [] Crews oder Aufgaben zuweisen.

- Weisen Sie geplanten Crews Ausrüstung zu.
- Weisen Sie Aufgabenteams Geräte zu.
- Weisen Sie Gruppen Geräte zu.

Crew-Leiter können die App Now Mobile Agent verwenden, um ihre Crews zu ändern oder ihre Aufgaben zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Ihre Crew mit der Anwendung Now Mobile Agent.

- Geplante Crew-Mitglieder hinzufügen, entfernen oder austauschen.
- Fügen Sie entsprechend den Ressourcenanforderungen der Aufgabe Geräte und Service Desk-Mitarbeiter hinzu, oder entfernen Sie sie.

Interaktionen mit anderen Funktionen

Kompetenzen

Administratoren, um sicherzustellen, dass nur qualifiziertes, zertifiziertes oder geschultes Personal die Ausrüstung erhält. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Ausrüstungsinstanz Kompetenzen hinzu.

Nachverfolgung des geografischen Standorts

Die Felder für Breitengrad und Längengrad (Position) der Ausrüstung werden entsprechend dem Status und dem Standort des Crew-Leiters aktualisiert. Wenn Geo-Tracking für den Crew-Leiter aktiviert ist, wird die Position der Ausrüstung basierend auf den Positionsaktualisierungen des Crew-Leiters aktualisiert. Wenn Geo-Tracking für den Crew-Leiter nicht aktiviert ist, wird die Position der Ausrüstung zu Beginn der Arbeit auf den Aufgabenstandort aktualisiert. Die Position wird gelöscht, sobald die Ausrüstung eingecheckt wurde.

Zugehörige Informationen

Ressourcenplanung konfigurieren

Weisen Sie einer geplanten Crew Ausrüstung zu

Weisen Sie einer geplanten Crew Ausrüstung zu, um sicherzustellen, dass sie über Werkzeuge für ihre Arbeitsaufgaben verfügt. Einsatzplaner können Geräte über Now Platform oder Dispatcher-Arbeitsbereichzuweisen. Crew-Leiter können über die Anwendung Now Mobile Agent Geräte zuweisen oder ihre Crews ändern.

Weisen Sie geplanten Crews Ausrüstung über zu Now Platform

Weisen Sie einer geplanten Crew Ausrüstung über Now Platformzu. Eine geplante Crew ist eine vordefinierte Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern und Geräten.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorgesetzter** > **Meine Crews**.
2. Wählen Sie die geplante Crew aus, der Ausrüstung hinzugefügt werden soll.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „ **Ausrüstung** “ die Option **Hinzufügen**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Crew-Mitglied“

Felder	Beschreibung
Ausrüstung	Die Ausrüstungsinstanz.
Gültig ab	Effektives Startdatum, für das die Ausrüstung zugewiesen wird.
Gültig bis	Effektives Enddatum, bis zu dem die Ausrüstung zugewiesen wird.
Aktiv	Option, die bestimmt, ob diese Instanz aktiv ist und im Einsatzplaner-Kalender angezeigt wird.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Ausrüstung wird der geplanten Crew hinzugefügt. Diese Crew ist berechtigt für Aufgaben mit Ausrüstungsanforderungen, die der Ausrüstung der Crew entsprechen. Eine Ausrüstungsinstanz kann jeweils nur einer Crew zugewiesen werden.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Crews in Außendienst-Management

Weisen Sie Ausrüstung geplanten Crews über zu Dispatcher-Arbeitsbereich

Weisen Sie einer geplanten Crew Ausrüstung über Dispatcher-Arbeitsbereichzu. Eine geplante Crew ist eine vordefinierte Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern und Geräten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ admin, wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Verwenden Sie entweder den Einsatzplaner-Kalender oder die Seitenleiste des Einsatzplaner-Kalenders, um einer Crew Ausrüstung hinzuzufügen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

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

Ergebnisse

Ausrüstung wird der geplanten Crew hinzugefügt. Diese Crew ist berechtigt für Aufgaben mit Ausrüstungsanforderungen, die der Ausrüstung der Crew entsprechen. Eine Ausrüstungsinstanz kann jeweils nur einer Crew zugewiesen werden.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Crews in Außendienst-Management

Weisen Sie geplanten Crews über die Now Mobile-App Ausrüstung zu

Weisen Sie einer geplanten Crew Ausrüstung über die Anwendung Now Mobile Agent zu. Eine geplante Crew ist eine vordefinierte Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern und Geräten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_crew_leader

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Crews**.
2. Wählen Sie eine Crew aus.
3. Tippen Sie auf **Ausrüstung**.
4. Tippen **Sie auf Geräte hinzufügen**.
5. Wählen Sie die Ausrüstung aus.
6. Tippen Sie auf **Absenden**.

Weisen Sie einer Aufgabenteams Geräte zu

Weisen Sie einer Ad-hoc-Aufgabenteams Geräte zu, um sicherzustellen, dass sie über die erforderlichen Tools zum Abschließen der Arbeitsauftragsaufgabe verfügen.

Vorbereitungen

Beachten Sie die folgenden Anforderungen, um die Ausrüstung zuzuweisen:

- Der Arbeitsauftragsaufgabe muss bereits eine Aufgabenteam zugewiesen sein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ad-hoc-Crews in Dispatcher-Arbeitsbereich.
- Die Arbeitsauftragsaufgabe muss bereits Ressourcenanforderungen aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie in eine Ressourcenanforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe hinzu Dispatcher-Arbeitsbereich.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorgesetzter** > **Arbeitsauftragsaufgaben**.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. **Wählen Sie auf der Registerkarte Aufgabenbeauftragte** die Option **Hinzufügen**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Aufgabenbeauftragter“.

Felder	Beschreibung
Anforderung	Name der Ressourcenanforderung, die diese Zuweisung behandelt.
Ressourcentyp	Muss auf **Ausrüstung**festgelegt werden.
Ausrüstung	Die Ausrüstungsinstanz, die zugewiesen werden soll.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Auf der Seite „Aufgaben-Crew“ wird die Ausrüstung auf der Registerkarte **Aufgabenbeauftragte angezeigt**.

Weisen Sie Gruppen eine Ausrüstungsinstanz zu

Weisen Sie Gruppen Ausrüstungsinstanzen zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weisen Sie Gruppen Ausrüstungsinstanzen zu, damit der Einsatzplaner mit der Instanz interagieren kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Ausrüstungsressourcen** > **Ausrüstungsinstanzen**.
2. Wählen Sie die Ausrüstungsinstanz aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **Gruppen** “ auf **Bearbeiten....**
4. Wählen Sie Gruppe(n) aus dem Feld **Sammlung** aus.
5. Verschieben Sie die ausgewählten **Gruppen** in das Feld Gruppenliste.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Die Anlageninstanz wird den ausgewählten Gruppen zugewiesen.

Erstellen Sie einen Wartungsplan für eine Ausrüstungsinstanz

Erstellen Sie einen Zeitplan für regelmäßige Wartung oder Ausfallzeiten für eine Ausrüstungsinstanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Ausrüstungsressourcen** > **Ausrüstungsinstanzen**.
2. Wählen Sie eine Instanz aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **Ressourcenereignisse“** auf **Neu**.

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

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Ressourcenereignisse

Felder	Beschreibung
Ressource	Name der Ausrüstungsinstanz.
Typ	Typ des Ressourcenereignisses. ○ Ausfallzeit ○ Reserviert
Zeitplan	Zeitplan für diese Ausfallzeit oder Wartung.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Der Zeitplan wird unter der zugehörigen Liste **Ressourcenereignisse** und unter Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt.

Emergency Exposure Management für Außendienst-Mitarbeiter-Überwachung und Zuweisungen verwenden

Überwachen Sie die Verbreitung von Infektionskrankheiten, indem Sie Emergency Exposure Management verwenden, um betroffene Erreger zu identifizieren. Sie können auch nach Service Desk-Mitarbeitern und Kunden suchen, die möglicherweise potenziell exponiert waren. Sie können die Compliance-Berichte von Service Desk-Mitarbeitern und Aufgaben anzeigen.

Zugehörige Informationen

Emergency Exposure Management für Informationen zu Außendienstmitarbeitern konfigurieren

Emergency Exposure Management-Diagnosebericht für einen betroffenen Außendienstmitarbeiter anzeigen

Zeigen Sie den Diagnosebericht an, um betroffene Außendienstmitarbeiter und potenziell betroffene Außendienstmitarbeiter und Kunden zu identifizieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Außendienst -Manager eines betroffenen Service Desk-Mitarbeiters können Sie den Diagnosebericht des betroffenen Service Desk-Mitarbeiters anzeigen, um potenziell betroffene Service Desk-Mitarbeiter und Kunden zu identifizieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorgesetzter** > **Diagnoseberichte**.
2. Klicken Sie im Formular „Diagnoseanforderung“ auf die Nummer der Diagnoseanforderung, für die Sie den Bericht anzeigen möchten.
3. Zeigen Sie eine Liste betroffener Kunden oder betroffener Außendienstmitarbeiter 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.

- Zum Anzeigen der Liste betroffener Kunden klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene Kunden**.
- Zum Anzeigen der Liste betroffener Außendienstmitarbeiter, die potenziell Kontakt mit dem betroffenen Mitarbeiter hatten oder denselben Kundenstandort innerhalb des angegebenen Zeitraums besucht haben, klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene Außendienstmitarbeiter**.

Blockieren Sie den Kalender eines Außendienstmitarbeiters basierend auf einem Emergency Exposure Management -Diagnosebericht

Blockieren Sie den Kalender der betroffenen und potenziell betroffenen Außendienstmitarbeiter auf der Grundlage eines Emergency Exposure Management-Diagnoseberichts.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Außendienst -Manager können Sie einen Diagnosebericht anzeigen und geeignete Maßnahmen ergreifen, um die Verbreitung von Infektionen einzudämmen. Sie können die Sicherheit von Service Desk-Mitarbeitern verbessern, indem Sie die Verfügbarkeit der betroffenen und potenziell exponierten Service Desk-Mitarbeiter für zukünftige Termine im Kalender blockieren. Weitere Informationen zum Mitarbeiterkalender finden Sie unter Mitarbeiterkalender konfigurieren .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorgesetzter** > **Diagnoseberichte**.
2. Klicken Sie im Formular „Diagnoseanforderung“ auf die Nummer der Diagnoseanforderung.
3. Klicken Sie auf **Kalender von Mitarbeiter blockieren**, um den Kalender des betroffenen Mitarbeiters zu blockieren.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Zeitplaneintrag für neuen Datensatz“ aus.

Zeitplaneintrag

Feld	Beschreibung
Benutzer	Der Name des Außendienstmitarbeiters.
Name	Beschreibender Name für das Event.
Typ	Typ des für den Service Desk-Mitarbeiter geplanten Ereignisses. **Hinweis:** Diese Event-Typkonfigurationen sind standardmäßig inaktiv. Informationen zum Aktivieren von finden Sie unter Event-Konfigurationen für den Mitarbeiterkalender erstellen . Die Ereignistypen 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
	○ **Abwesenheit**: Persönliches oder arbeitsbezogenes Event ○ **Termin**: Termin für einen Service ○ **Besprechung**: Eine arbeitsbezogene Besprechung ○ **Telefonanruf**: Ein arbeitsbezogener Telefonanruf ○ **Ausgeschlossen**: Der Benutzer ist nicht für Aufgabenzuweisungen verfügbar. ○ **Rufbereitschaft**: Ereignis, das während der Rufbereitschaft mit dem Anwender erstellt wurde ○ **Auszeit – Im Genehmigungsprozess**: Genehmigtes persönliches oder arbeitsbezogenes Event ○ **Auszeit – abgelehnt**: Abgelehntes persönliches oder arbeitsbezogenes Event
Wenn	Startdatum und -uhrzeit des persönlichen Events.
Bis	Enddatum und -uhrzeit des persönlichen Events.
Ganztägig	Option zur Angabe, dass das Event den ganzen Tag dauert.
Hinweise	Geben Sie ggf. Notizen für das Event ein.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Wenn potenziell betroffene Service Desk-Mitarbeiter vorhanden sind, blockieren Sie ihre Kalender wie folgt:
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene Außendienstmitarbeiter**.
   b. Klicken Sie in der Liste „Betroffene Außendienstmitarbeiter“ auf die Nummer der Diagnoseanforderung.
   c. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5, um den Kalender eines potenziell betroffenen Mitarbeiters für zukünftige Daten zu blockieren.

Außendienst-Auftragnehmerportal

Verwenden Sie das Außendienst-Auftragnehmerportal zum Verwalten von Aufgaben von Arbeitsaufträgen.

Das Außendienst-Auftragnehmerportal ermöglicht es Managern und Außendienstmitarbeitern von Auftragnehmerfirmen, die zugewiesenen Aufgaben von Arbeitsaufträgen zu verwalten und zu bearbeiten.

Sie können die Instanz Ihres ServiceNow Außendienst-Auftragnehmerportals über eine firmeneigene oder benutzerdefinierte URL zugänglich machen. Weitere Informationen zum Anpassen von URLs finden Sie unter Benutzerdefinierte URLs zu Ihrer Instanz zuordnen .

Wenn Sie das Plugin „Service Portal User Criteria Support“ aktiviert und seine Eigenschaft auf „true“ festgelegt haben, müssen Sie verschiedenen Rollen Berechtigungen zuweisen, 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.

den Zugriff auf das Field Service Contractor Portal zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerkriterien auf eine Seite, ein Widget oder eine Widget-Instanz anwenden

Zugehörige Informationen

Auftragnehmer -Dashboard

Auftragnehmerfähigkeiten konfigurieren

Erste Anmeldung beim Außendienst-Auftragnehmerportal

Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, die Sie nach dem Onboarding erhalten, um Ihr Passwort zu ändern, damit Sie sich zum ersten Mal anmelden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem E-Mail-Posteingang.
2. Klicken Sie in der Onboarding-E-Mail auf den zugehörigen Link **Passwort zurücksetzen**.
   Das Dialogfeld **Passwortzurücksetzung** wird angezeigt.
3. Geben Sie Ihr neues Passwort in das Feld **Neues Passwort** ein.
4. Geben Sie Ihr neues Passwort erneut in das Feld **Passwort erneut eingeben** ein.
5. Klicken Sie auf **Passwort zurücksetzen**.
   Die Anmeldeseite **Field Service Contractor Portal (Auftragnehmerportal für den Außendienst)** wird angezeigt.
6. Geben Sie Ihre Benutzer-ID in das Feld **Benutzername** ein.
7. Geben Sie Ihr neues Passwort in das Feld **Passwort** ein.
8. Klicken Sie auf **Anmelden**.

Onboarding von Servicemitarbeitern im Außendienst-Auftragnehmerportal durchführen

Führen Sie das Onboarding eines Außendienstmitarbeiters durch, damit die Auftragnehmerfirma outgesourcte Aufgaben von Arbeitsaufträgen zuweisen kann, die am Kundenstandort von diesem Servicemitarbeiter durchgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_manager

Prozedur

1. Geben Sie in einem Webbrowser den folgenden Text in die Adressleiste ein: `instance.service-now/fsmcp`, wobei „ *instance* “ der erste Teil einer Instanz-URL ist.
2. Klicken **Anforderungen** > **Onboarding für Service Desk-Mitarbeiter durchführen** im Header-Menü.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Onboarding für Service Desk-Mitarbeiter durchführen“.

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Servicemitarbeiters
Nachname	Nachname des Servicemitarbeiters
Anwender-ID	Automatisch ausgefüllter eindeutiger Bezeichner für diesen Benutzer. Die Benutzer-ID hat das Format vorname.nachname.
Zuweisungsgruppe	Name der Gruppe, zu der der Servicemitarbeiter gehört. Beispielsweise „extern“
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Servicemitarbeiters.
Unternehmen	Der Name des Arbeitgebers
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Servicemitarbeiters
Telefon (geschäftlich)	Telefonnummer des Servicemitarbeiters
Zusätzlicher Manager	Option, um dem Service Desk-Mitarbeiter eine zusätzliche Managerrolle zuzuweisen, um Managementaktivitäten in Abwesenheit des primären externen Managers durchzuführen.
Geografischer Standort nachverfolgt	Option zum Aktivieren der Nachverfolgung des Echtzeitstandorts des Service Desk-Mitarbeiters.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Nach dem Onboarding eines externen Servicemitarbeiters der Auftragnehmerfirma erhält der interne Manager eine Genehmigungsanforderung für den Servicemitarbeiter.

Nächste Maßnahme
Der interne Manager erhält eine Anforderung zur Genehmigung für das Onboarding eines Servicemitarbeiters. Weitere Informationen finden Sie unter Anforderungen zum Onboarding von Servicemitarbeitern genehmigen oder ablehnen.

Anforderungen zum Onboarding von Servicemitarbeitern genehmigen oder ablehnen

Überprüfen Sie Anforderungen für externe Servicemitarbeiter, die Ihnen zur Genehmigung zugewiesen sind, und bestimmen Sie, ob sie akzeptiert oder abgelehnt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_contractor_manager_int, wm_admin und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Immer wenn ein Manager der Auftragnehmerfirma das Onboarding für einen Außendienstmitarbeiter durchführt, wird die Anforderung an den internen Manager der Organisation zur Genehmigung weitergeleitet.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Freigaben**.
2. Klicken Sie auf ein Anforderungselement in der Liste **Genehmigungen**, für das Sie den Servicemitarbeiter genehmigen möchten.
3. Klicken Sie im Anforderungsformular **Genehmigung – Angefordertes Element** auf den Link **Onboarding eines neuen Servicemitarbeiters eines Auftragnehmers durchführen**, um die Details zum Servicemitarbeiter zu überprüfen.
4. Verarbeiten Sie die Anforderung.
   - Um den Servicemitarbeiter zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.

     Der Servicemitarbeiter, der gerade das Onboarding durchlaufen hat, wird vom Mutterunternehmen genehmigt. Externe Manager können dem Servicemitarbeiter die Aufgaben von Arbeitsaufträgen zuweisen.
   - Um den Servicemitarbeiter abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

     Der Servicemitarbeiter, der gerade das Onboarding durchlaufen hat, wird vom Mutterunternehmen abgelehnt. Externe Manager können dem Servicemitarbeiter keine Aufgaben von Arbeitsaufträgen zuweisen.

Servicemitarbeiterprofile im Außendienst-Auftragnehmerportal anzeigen

Als Manager einer Auftragnehmerfirma können Sie die Profilinformationen aller Servicemitarbeiter in Ihren Teams anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Servicemitarbeiter können nur ihre eigenen Profilinformationen anzeigen und bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmerportal** > **Homepage**.
2. Klicken Sie auf **Service-Mitarbeiter**.
3. Klicken Sie in der Liste **Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation** auf den Servicemitarbeiter, dessen Profil Sie überprüfen möchten.
4. Überprüfen Sie die Informationen im Profil des Servicemitarbeiters.

Weisen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter zusätzliche Managerzuweisungen zu

Als Manager eines Auftragnehmerunternehmens können Sie den Service Desk-Mitarbeitern in Ihren Teams eine zusätzliche Managerrolle zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmerportal** > **Homepage**.
2. Klicken Sie auf **Service-Mitarbeiter**.

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

3. Klicken Sie in der Liste **„Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“** auf das Profil des Service Desk-Mitarbeiters, dem Sie die Managerrolle zuweisen möchten.
4. Klicken Sie **auf Zusätzliche Managerzuweisungen**.
5. Wählen Sie alle Gruppen aus der Liste aus, denen Sie den Service Desk-Mitarbeiter als Manager zuweisen möchten.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Offboarding von Servicemitarbeitern im Außendienst-Auftragnehmerportal durchführen

Führen Sie das Offboarding von Servicemitarbeitern der Auftragnehmerfirma durch, um die Erbringung ihrer Services zu beenden.

Vorbereitungen

Stellen Sie vor dem Offboarding eines Servicemitarbeiters sicher, dass für den Servicemitarbeiter keine Elemente mit den folgenden Status ausstehend sind:

- Aufgaben im Status **In Arbeit**
- Transferaufträge im Status **Unterwegs**
- Teile im persönlichen Lager im Status **Auf Lager** oder **Ausstehende Übertragung**

Erforderliche Rolle: wm_ext_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmerportal** > **Kundenservice-Mitarbeiter**.
2. Wählen Sie in der Liste **Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation** den Servicemitarbeiter aus, für den Sie das Offboarding durchführen möchten.
3. Klicken Sie auf **Offboarding für Mitarbeiter durchführen**.

Ergebnisse

Das Offboarding des Servicemitarbeiters wird erfolgreich durchgeführt.

Nach Erhalt der Offboarding-Anforderung:

- Werden zugewiesene und akzeptierte Aufgaben aus der Arbeitsliste des Servicemitarbeiters dem Manager, der die Offboarding-Anforderung initiierte, erneut zugewiesen
- Können dem Offboarding-Servicemitarbeiter keine neuen Aufgaben zugewiesen werden
- Können neue Transferaufträge nicht im persönlichen Lager des Servicemitarbeiters erstellt werden
- Kann sich der Servicemitarbeiter nicht beim Außendienst-Auftragnehmerportal anmelden
- E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen werden nicht mehr an den Service Desk-Mitarbeiter gesendet.
- Der Service Desk-Mitarbeiter wird automatisch aus der Rolle und den Zuständigkeiten des zusätzlichen Managers entfernt.

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

Aufgaben von Arbeitsaufträgen im Außendienst-Auftragnehmerportal

Organisationen outsourcen ihre Aufgaben von Arbeitsaufträgen an die Auftragnehmerfirmen im Außendienst, um die erforderlichen Arbeiten an einem Kundenstandort auszuführen. Manager und Servicemitarbeiter von Auftragnehmerfirmen nutzen das Außendienst-Auftragnehmerportal, um die ihnen zugewiesenen Aufgaben von Arbeitsaufträgen anzuzeigen und zu verwalten.

Manager und Servicemitarbeiter können die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Manager können die ihnen zugewiesenen Aufgaben von Arbeitsaufträgen anzeigen und die zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen. Wenn der Manager die Aufgabe ablehnt, ändert sich der Status der Aufgabe in „Zuweisung ausstehend“ oder „Ausstehende Zuweisung“.

  In der Zwischenzeit wird die nächste geeignete Gruppe identifiziert und diese Aufgabe dem Manager dieser Gruppe zugewiesen. Wenn vom System keine andere qualifizierte Gruppe identifiziert werden kann, verbleibt die Aufgabe im Status „Zuweisung ausstehend“, sodass der Einsatzplaner die Aufgabe manuell zuweisen kann.
- Manager können ihren Servicemitarbeitern Aufgaben von Arbeitsaufträgen neu zuweisen.
- Servicemitarbeiter können die ihnen zugewiesenen Aufgaben von Arbeitsaufträgen anzeigen und diese annehmen oder ablehnen. Wenn ein Servicemitarbeiter die Aufgabe ablehnt, wird sie an den Manager des Servicemitarbeiters zurückgegeben. Der Manager kann die Aufgabe einem anderen geeigneten Servicemitarbeiter aus derselben Gruppe neu zuweisen, die Anforderung annehmen und an der Aufgabe arbeiten oder die Aufgabe im Status „Ausstehende Zuweisung“ halten.
- Manager und Servicemitarbeiter erhalten E-Mail-Benachrichtigungen für jede Zuweisung von Aufgaben aus Arbeitsaufträgen, die einen Link zum Öffnen und Anzeigen der Arbeitsaufgabendetails enthalten.

Outgesourcte Aufgaben von Arbeitsaufträgen zuweisen

Manager von Auftragnehmerfirmen können outgesourcte Aufgaben von Arbeitsaufträgen, die am Standort des Kunden ausgeführt werden sollen, an ihre Servicemitarbeiter oder an sich selbst vergeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Outgesourcte Aufgaben von Arbeitsaufträgen werden immer automatisch den Managern der Auftragnehmerfirmen zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmerportal** > **Homepage**.
2. Klicken **Meine Listen** > **Meine Aufgaben** > **Alle Aufgaben**.
3. Klicken Sie auf eine Aufgabe eines Arbeitsauftrags in der Liste.
4. Weisen Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgaben“ die Aufgabe des Arbeitsauftrags zu.
   - Klicken Sie auf **Akzeptieren**, um die Aufgabe selbst zu bearbeiten.
   - Um die Aufgabe einem Servicemitarbeiter zuzuweisen, wählen Sie eine in der Liste **Zugewiesen an** 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.

- Zum Stornieren der Aufgabe klicken Sie auf **Ablehnen**.

  Wenn Sie die Arbeit an der Aufgabe ablehnen, ändert sich ihr Status in „Zuweisung ausstehend“ oder „Ausstehende Zuweisung“, sodass sie einer anderen qualifizierten Gruppe zugewiesen werden kann.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Wenn Sie die Aufgabe einem Servicemitarbeiter zugewiesen haben, erhält der Servicemitarbeiter eine E-Mail-Benachrichtigung über die Zuweisung.

Zugewiesene externe Arbeitsauftragsaufgaben annehmen oder ablehnen

Als Manager oder Außendienstmitarbeiter einer Auftragnehmerfirma können Sie die Ihnen über das Außendienst-Auftragnehmerportal zugewiesenen Aufgaben annehmen.

Vorbereitungen
Die Aufgabe muss den Status **Zugewiesen** haben, damit Sie sie annehmen können.

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmerportal** > **Homepage**.
2. Klicken **Meine Listen** > **Meine Aufgaben** > **Alle Aufgaben**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Verarbeiten Sie die Arbeitsauftragsaufgabe.
   - Um die Bearbeitung der Aufgabe zu akzeptieren, klicken Sie auf **Akzeptieren**.
   - Um die Aufgabe abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

     Wenn ein Servicemitarbeiter die Aufgabe ablehnt, wird sie dem Manager des Servicemitarbeiters wieder zugewiesen, um weitere Aktionen durchzuführen, z. B. die Aufgabe einem anderen Servicemitarbeiter zuzuweisen, oder der Manager akzeptiert die Aufgabe, um sie selbst zu bearbeiten.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie die Aufgabe akzeptiert haben, können Sie mit der Bearbeitung beginnen. Weitere Informationen zum Ausführen von Aufgaben finden Sie unter Externe Arbeitsauftragsaufgaben ausführen und nachverfolgen.

Externe Arbeitsauftragsaufgaben ausführen und nachverfolgen

Führen Sie die Aufgabe aus, und verfolgen Sie die Zeit, die für von Ihnen angenommene Arbeitsauftragsaufgaben benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmerportal** > **Homepage**.
2. Klicken Sie zu Beginn Ihrer Reise auf **Reise** beginnen, um an der Aufgabe zu arbeiten.

   Wenn das Feld **Geplanter Transportbeginn** ausgefüllt ist, ist dies obligatorisch,

Automatische Übersetzung

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

- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auf **Reise beginnen**klickt, erhält der Kunde eine Benachrichtigungs-E-Mail und eine SMS, dass ein Service Desk-Mitarbeiter kommt.
- Ein Unterstatus **Unterwegs** wird automatisch festgelegt, um festzustellen, dass Sie die Reise für die Arbeitsauftragsaufgabe begonnen haben.
- Die Option **Check-in** wird angezeigt, wenn die Eigenschaft `Check-in bei Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren` aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen.

3. Öffnen Sie den Aufgabendatensatz, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um Ihre Ankunft zu markieren oder sich am Arbeitsstandort einzuchecken.
   - Um vor Beginn der Arbeit aufgabenbezogene Aktivitäten auszuführen, klicken Sie auf **Einchecken**

     Hinweis:
     In dieser Phase wird eine Benachrichtigung an den Kunden gesendet, die ihn darüber informiert, dass der Service Desk-Mitarbeiter vor Ort eingetroffen ist und bereit ist, mit der Arbeit zu beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenbenachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben. Der Substatus Vor Ort – **Ankunft** wird automatisch festgelegt und zeigt an, dass Sie Ihr Reiseziel für die Arbeitsauftragsaufgabe erreicht haben.

   - Klicken Sie auf Arbeit beginnen, um die Check-in-Option zu umgehen und direkt mit der **Arbeit**zu beginnen.
   - Das Feld **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** wird automatisch mit der aktuellen Systemzeit aktualisiert, die den Beginn der Aufgabe markiert.
   - Der Status der **Arbeitsauftragsaufgabe ändert sich in „In** Bearbeitung“, um anzugeben, dass die Aufgabe aktiv bearbeitet wird.
   - Das Feld **Tatsächliche Reisedauer** wird automatisch vom System berechnet. Er misst die Zeitdifferenz zwischen den Zeitstempeln für den **tatsächlichen Reisebeginn** und die **tatsächliche Ankunft vor Ort**, sofern dies nicht manuell festgelegt wird.
   - Wenn die Systemeigenschaften `work.management.allow.auto.timecard` und `work.management.allow.travel.task.timecard` aktiviert sind, werden Zeitkarten automatisch erstellt. Diese Zeitkarten erfassen die Dauer Ihrer Arbeit an der Aufgabe, einschließlich der Reisezeit der Aufgabe.
   - Die generierte Zeitkarte für die Reisedauer der Aufgabe wird in der zugehörigen Liste **Arbeitszeit** gespeichert. Dies bietet eine Aufzeichnung der Zeit, die für die Reise zum Aufgabenstandort aufgewendet wurde.

4. Wenn Sie die Aufgabenaktivität unterbrechen, machen Sie eine Pause, und nehmen Sie dann die Arbeit an der Aufgabe wieder auf.
   - Wenn Sie die Aufgabenaktivität unterbrechen, klicken Sie auf **Arbeit pausieren**. Die Schaltfläche wechselt zu **Arbeit fortsetzen**.
   - Wenn Sie bereit sind, wieder an der Aktivität zu arbeiten, klicken Sie auf **Arbeit fortsetzen**.

   Jedes Mal, wenn Sie die Arbeit an der Aufgabe unterbrechen oder wieder aufnehmen, wird der Zeitstempel im Aktivitätenstrom erfasst, und die tatsächliche Zeit, die Sie an der Aufgabe gearbeitet haben, wird automatisch berechnet. Ein Eintrag für die gearbeitete Zeit wird in der zugehörigen Liste **Arbeitszeit** erstellt.

5. Wenn die Arbeit abgeschlossen ist, öffnen Sie den Aufgabendatensatz und fügen eine Arbeitsnotiz hinzu, die beschreibt, was Sie zum Abschließen der Aufgabe getan haben.

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

6. Klicken Sie auf **Geschlossen – vollständig**.
7. Wenn Sie die Aufgabe schließen möchten, während die Arbeit aussteht, öffnen Sie den Aufgabendatensatz und klicken auf**Unvollständig schließen**.
   Weitere Informationen zum Schließen unvollständiger Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter Schließen Sie eine externe Arbeitsauftragsaufgabe als unvollständig.

Ergebnisse
Die kumulative Zeit, die für die Aufgabe aufgewendet wurde, wird im Feld **Tatsächliche Arbeitsdauer** erfasst. Dieser Gesamtbetrag setzt sich aus der Zeit, als Sie mit der Arbeit an der Aufgabe begonnen haben, bis zu dem Zeitpunkt, als Sie die Arbeit an der Aufgabe abgeschlossen haben, abzüglich der Zeit, in der die Arbeit angehalten wurde, zusammen.

Zeigen Sie angehängte Wissensartikel an

Zeigen Sie relevante Wissensartikel als Referenz an, die an die Arbeitsauftragsaufgaben im Außendienst Contractor Portal angehängt sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Wissensartikel-Ansichtsseite im Außendienst Auftragnehmerportal enthält mehrere Details zu einem angezeigten Artikel, z. B. Artikelnummer, Kurzbeschreibung, Artikelinhalt, Autor, Anzahl der Aufrufe usw.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmerportal** > **Homepage**.
2. Klicken Sie auf **Meine Listen** > **Meine Aufgaben** > **Alle Aufgaben**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Klicken Sie im Formular **„Arbeitsauftragsaufgabe“** auf die zugehörige Liste Angehängte Artikel.
5. Öffnen Sie in der Wissensliste einen Link zu dem **Wissensartikel**, den Sie anzeigen möchten.
   Sie können Feedback zu einem Wissensartikel abgeben, indem Sie den Artikel bewerten, den Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren, eine Startbewertung abgeben und Kommentare für den Artikel veröffentlichen.

Ergebnisse
Die ausgewählte Version des Artikels wird auf einer Wissensdetailseite geöffnet, die auf einer anderen Registerkarte im Außendienst Contractor Portal angezeigt wird. Der Name der Registerkarte enthält die Nummer des Wissensartikels und seine Versionsnummer.

Schließen Sie eine externe Arbeitsauftragsaufgabe als unvollständig

Schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe als unvollständig, wenn für die Aufgabe eine Arbeit aussteht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmerportal** > **Homepage**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die bereits ausgeführt wird.
3. Klicken Sie auf **Unvollständig schließen**.

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

4. Schließen oder erstellen Sie eine Folgeaufgabe.

5. Geben Sie im Feld **Grund für unvollständigen Abschluss** einen Grund dafür ein, dass die Aufgabe nicht abgeschlossen wurde.
   Diese Informationen werden im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ in das Feld Arbeitsnotizen kopiert.
6. Klicken Sie auf **OK**.
   Der Status aller nicht verwendeten Teile wird automatisch in **Auf Lager** geändert.

Der Status des übergeordneten Arbeitsauftrags wird basierend auf den folgenden Bedingungen geändert:

Falls	Status ändert sich in
Alle Arbeitsauftragsaufgaben weisen den Status **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen** auf, und mindestens eine Arbeitsauftragsaufgabe befindet sich im Status **Geschlossen – unvollständig**.	**Geschlossen – unvollständig**
Nur eine Arbeitsauftragsaufgabe ist einem Arbeitsauftrag zugeordnet, und diese Aufgabe generiert eine Folgeaufgabe, die sich im Status **Entwurf** befindet.	**Warte auf Qualifizierung**
Mehrere Arbeitsauftragsaufgaben sind einem Arbeitsauftrag zugeordnet, und mindestens eine dieser Aufgaben generiert eine Folgeaufgabe, die sich im Status **Entwurf** befindet.	**In Bearbeitung**
Alle Folgeaufgaben, die aus einer der Arbeitsauftragsaufgaben generiert werden, befinden sich im Status **Abgeschlossen**. **Hinweis:** Die Aufgabe, die die Folgeaufgabe generiert hat, befindet sich im Status **Geschlossen – unvollständig**.	**Abgeschlossen**

Ergebnisse
Die Aufgabe wurde erfolgreich geschlossen, und die Folgeaufgabe wird erstellt, wenn Sie unter Folgeaufgabe erstellen? die Option **Ja** ausgewählt haben. Liste.

Nutzung von Assets im Auftragnehmerportal aufzeichnen

Die Mitarbeiter von Auftragnehmerfirmen können die Verbrauchs- und Gebrauchsteile, die während der Ausführung von Arbeitsauftragsaufgaben verwendet oder geändert werden, im Außendienst-Auftragnehmerportal nachverfolgen.

Während der Durchführung einer Arbeitsaufgabe verwendete Assets im Auftragnehmerportal aufzeichnen

Entnahme eines Assets von einem Aufgabenstandort im Auftragnehmerportal aufzeichnen

Während der Durchführung einer Arbeitsaufgabe verwendete Assets im Auftragnehmerportal aufzeichnen

Erfassen Sie alle Assets, die Sie während der Ausführung einer Aufgabe verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmerportal** > **Meine Listen** > **Meine Aufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ auf **Neu**.
4. Erfassen Sie das verwendete Asset.
   a. Wählen Sie im Formular „Asset-Nutzung“ aus der Liste **Status** die Option **Verwendet** aus.
   b. Wählen Sie das Asset aus der Liste „Asset“ aus.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Das von Ihnen verwendete Asset wurde erfolgreich im persönlichen Lager des Servicemitarbeiters erfasst.

Entnahme eines Assets von einem Aufgabenstandort im Auftragnehmerportal aufzeichnen

Verfolgen Sie den Status eines Assets nach, das Sie in einem Arbeitsauftrag entfernt haben. Sie können den Status nachverfolgen, während Sie die Aufgabe am Aufgabenstandort ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmerportal** > **Meine Listen** > **Meine Aufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ auf **Neu**.
   a. Wählen Sie aus der Liste **Status** die Option **Entfernt**.
   b. Wählen Sie das entnommene Asset aus der Liste **Asset** aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Das entnommene Asset wurde erfolgreich auf der Liste des persönlichen Lagers des Servicemitarbeiters erfasst.

Aufgaben-SLAs im Auftragnehmerportal anzeigen

Zeigen Sie die SLA-Zeitleiste des Arbeitsauftrags im Außendienst-Auftragnehmerportal an, um sicherzustellen, dass Sie Ihre Aufgabe innerhalb des SLA-Zeitraums abschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können über das Außendienst-Auftragnehmerportal keine SLAs anlegen und bearbeiten oder aus Arbeitsauftragsaufgaben löschen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftrags-SLAs 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmerportal** > **Homepage**
2. Klicken **Meine Listen** > **Meine Aufgaben** > **Alle Aufgaben**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Klicken Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgaben“ auf die zugehörige Liste „Aufgaben-SLA“.
5. Öffnen Sie in der Liste „Aufgaben-SLAs“ eine SLA-Definition, und überprüfen Sie die Details.
   Die Einzelheiten des SLA-Berichts umfassen den Aufgaben-SLA-Fortschritt über die Dauer der Aufgabe.

Gleichgeordnete Aufgaben anzeigen, die sich auf einen Arbeitsauftrag beziehen

Zeigen Sie im Außendienst-Auftragnehmerportal Details von gleichgeordneten Arbeitsauftragsaufgaben an, die mit demselben Arbeitsauftrag verknüpft sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmerportal** > **Homepage**.
2. Klicken Sie auf **Meine Listen** > **Meine Aufgaben** > **Alle Aufgaben**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Klicken Sie im Formular **Arbeitsauftragsaufgabe** auf die zugehörige Liste „Gleichgeordnete Aufgaben“.
5. Öffnen Sie in der Liste **Serviceauftragsaufgabe** eine gleichgeordnete Aufgabe eines Arbeitsauftrags, und überprüfen Sie die Aufgabendetails.
   Die Details der gleichgeordneten Arbeitsauftragsaufgabe enthalten Informationen wie die Nummer des übergeordneten Arbeitsauftrags, das erforderliche Asset, den Standort usw.

Servicemanagement-Nebenkosten im Auftragnehmerportal erfassen

Servicemitarbeiter von Auftragnehmerunternehmen können über das Außendienst-Auftragnehmerportal Nebenkosten nachverfolgen, die bei der Ausführung einer Arbeitsauftragsaufgabe entstehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Servicemanagement-Nebenkosten unterscheiden sich von anderen Ausgaben im Zusammenhang mit Arbeitsaufträgen (z. B. Teileanforderungen). Nebenkosten sind Ausgaben, die während der Ausführung einer Aufgabe entstehen oder auf andere Weise mit der Aufgabe zusammenhängen. Außendienst-Management stellt Nebenkosten bereit, um die Kosten für Autovermietung und zurückgelegte Kilometer nachzuverfolgen. Ihre Organisation kann zusätzliche benutzerdefinierte Typen erstellen.

Sie können Nebenkosten für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu einem beliebigen Zeitpunkt während des Aufgabenlebenszyklus generieren. Wenn ein Nebenkosten-Datensatz erstellt wird, generiert das System eine Expense Line, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Der Status lautet „Angefallen“.
- Der Typ ist nicht „Keine“.
- Die Kosten sind größer als 0.

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

Die Expense Line wird gelöscht, wenn sich eine dieser Bedingungen ändert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Field Service Contractor-Portal** > **Meine Listen** > **Meine Aufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste der Arbeitsauftragsaufgaben.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Nebenkosten Servicemanagement“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Nebenkosten Servicemanagement“

Feld	Beschreibung
Serviceauftragsaufgabe	[Schreibgeschützt] Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe, für die Sie Nebenkosten erstellen
Typ	Art der Nebenkosten, z. B. Laufleistung, Fahrzeugmiete oder Lieferantenkosten
Kosten	Nebenkosten insgesamt
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zu den Nebenkosten.
Status	Status der Ausgabe, z. B. „Ausstehend“ oder „Angefallen“

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Füllen Sie Fragebögen für eine Arbeitsauftragsaufgabe im Auftragnehmerportal aus

Als Manager oder Außendienstmitarbeiter eines Auftragnehmerunternehmens können Sie über das Auftragnehmerportal Außendienst aus den Ihnen zugewiesenen Arbeitsaufgaben auf Fragebögen zugreifen und diese ausfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Fragebögen für die Ihnen zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben in jeder Phase der Aufgabe ausfüllen. Für eine Arbeitsauftragsaufgabe können ein oder mehrere Fragebögen verfügbar sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmerportal** > **Homepage**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Klicken Sie auf **Fragebogen**, um einen oder mehrere verfügbare Fragebögen für die Aufgabe anzuzeigen.
4. Wählen Sie in der Liste der Fragebögen einen Fragebogen aus, den Sie ausfüllen möchten.
5. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, um die Fragen zu beantworten.
6. Klicken Sie auf **Absenden**, nachdem Sie alle obligatorischen Fragen im Fragebogen beantwortet 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.

Signieren Sie den geschlossenen Arbeitsauftrag im Auftragnehmerportal

Kunden können Arbeitsaufträge, die mit dem Status **„Abgeschlossen“** oder **„Geschlossen – unvollständig“** geschlossen wurden, digital signieren und bestätigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Sie müssen die Konfigurationsoptionen **Signaturerfassung**, **PDF-Auftragszusammenfassung**und **Dokumentvorlage verwenden, um PDF-Zusammenfassung zu generieren** aktivieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Arbeitsauftrag geschlossen wird, werden Sie mit einem Link zum Arbeitsauftrag benachrichtigt. Öffnen Sie den Arbeitsauftrag, um eine Unterschrift vom Kunden anzufordern.

Hinweis:
Der Arbeitsauftrag wird nur geschlossen, wenn alle zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben geschlossen sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmerportal** > **Homepage**.
2. Klicken Sie auf **Meine Listen** > **Meine Aufgaben** > **Alle Aufgaben**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste, die sich im Status „Abgeschlossen“ oder „Unvollständig geschlossen“ befindet.
4. Klicken Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ auf die zugehörige Liste **Arbeitsauftragsdetails**.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorschau anzeigen und signieren**.
   Die Option **Vorschau anzeigen und signieren** ist nur verfügbar, wenn Sie die Konfiguration **Dokumentvorlage zum Generieren der PDF-Zusammenfassung** verwenden aktiviert haben. Andernfalls ist die Option **Signieren und Bestätigen** verfügbar, mit der Sie die Kundensignatur erfassen können, ohne Arbeitsauftragsdetails anzuzeigen.
6. Überprüfen Sie die Details im Arbeitsauftragsformular.
7. Signieren Sie den geschlossenen Arbeitsauftrag.
   - Um Ihren Namen einzugeben, klicken Sie auf **Signatur**eingeben.
   - Um mit Ihrem Namen zu signieren, klicken Sie auf **Signatur zeichnen**.
8. Klicken Sie **auf Akzeptieren und Bestätigen**.

Ergebnisse
Die signierte PDF-Zusammenfassung wird generiert und an das Arbeitsauftragsformular angehängt.

Erforderliche Teile anfordern und empfangen

Beschaffen Sie die Teile, die Sie für die Ausführung der zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben benötigen.

Der Prozess zum Beschaffen der erforderlichen Teile zum Abschließen von Arbeitsauftragsaufgaben ist wie folgt:

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

- **Teileanforderung erstellen**: Nachdem eine Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wurde, erstellen Sie eine Anforderung zum Beschaffen der für die Aufgabe erforderlichen Teile.
- **Teile von verfügbaren Standorten in Ihren Bestand übertragen**: Ein Transferauftrag wird automatisch erstellt, wenn Sie eine Teileanforderung erstellen. Jeder Transferauftrag besteht aus einer automatisch generierten Transferauftragsposition und einer Aufgabe einer Transferauftragsposition. Die Aufgabe für Transferauftrags-Positionen hilft beim Verschieben einer Transferauftrags-Position von einer Stufe in eine andere, z. B. Erfüllung, Versand, Lieferung und Eingang. Vom System werden automatisch mehrere Aufgaben für Transferauftragspositionen nacheinander erstellt, wenn Sie die erste Aufgabe der Erfüllung einer Asset-Anforderung schließen.
- **Auf Teile zugreifen, die in Ihrem Lager verfügbar sind**: Assets oder Teile werden im Lager aufbewahrt, bis sie benötigt werden. Lager werden basierend auf dem persönlichen Lager des Benutzers und dem Typ der Zuweisungsgruppe kategorisiert. Manager und Servicemitarbeiter der Auftragnehmerfirmen werden persönlichen Lagern und Gruppenlagern zugewiesen und können die Verfügbarkeit der erforderlichen Assets überprüfen.
- **Teile abholen**: Holen Sie die Teile aus dem Lager, und vermerken Sie sie dann als geliefert.

Teileanforderungen im Außendienst-Auftragnehmerportal erstellen und beschaffen

Erstellen Sie eine Teileanforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe, die Ihnen zugewiesen wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Teileanforderung erstellen, werden automatisch eine Teileanforderungsnummer und eine Transferauftragsnummer erstellt, damit Sie die erforderlichen Teiledetails anzeigen und das Teil beschaffen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmerportal** > **Homepage** > **Anforderungen** > **Erstellen und Teile beschaffen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Teile erstellen und beschaffen“

Feld	Beschreibung
Aufgabennummer	Nummer, die der Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen ist. Wählen Sie eine Aufgabe aus, die sich nicht im Status „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ befindet.
Modell	Teilemodell, das zur Erfüllung der Arbeitsauftragsaufgabe benötigt wird
Erforderlich nach Datum	Datum, bis zu dem alle Teile geliefert werden sollen. Das Datum wird automatisch auf der Grundlage der in der Arbeitsauftragsaufgabe angegebenen voraussichtlichen Reisestartzeit ausgefüllt. Ändern Sie das Datum gegebenenfalls manuell.
Erforderliche Menge	Gesamtmenge, die zum Abschließen der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich ist. Dieses Feld

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

Feld	Beschreibung
	ist schreibgeschützt, wenn ein Hardwareelement im Feld „Modell“ ausgewählt wurde.
Aus Lager	Standort des Lagers, aus dem der Artikel versendet werden soll
An Lager	Standort des Lagers, an das der Artikel versendet werden soll
Asset	Asset, das von der Transferauftragsposition angefordert wurde, z. B. ein bestimmter Drucker

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die zugehörige Listen **Teileanforderungen** und **Transferaufträge** werden automatisch mit den Teileanforderungsinformationen im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ aktualisiert.

Teileaufträge über das Außendienst-Auftragnehmerportal übertragen

Verwenden Sie einen Transferauftrag, um benötigte Teile zwischen den Lagerräumen des Unternehmens oder an einen Standort zu bewegen, an dem ein anfordernder Servicemitarbeiter die Teile in Empfang nehmen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können nur Transferaufträge verarbeiten, die Teile aus einem von Ihnen verwalteten Lager enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmerportal** > **Meine Listen** > **Transferaufträge**.
2. Wählen Sie einen Transferauftrag aus, um das Asset zu transferieren.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Transferauftragsposition** eine Transferauftragsposition aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Aufgaben für Transferauftrags-Positionen** eine Aufgabe für Transferauftragspositionen aus, die zur Erfüllung bereit ist.
   Berechtigte Aufgaben haben den Kurzbeschreibungstext „Bereit für Erfüllung“ und den Status „Offen“.
5. Klicken Sie auf **Aufgabe schließen**, um die Erfüllung abzuschließen, und starten Sie den Transferprozess für das Asset.
   Die Aufgabe der Transferauftragsposition, die zur Erfüllung bereit war, wechselt in den Status „Geschlossen – vollständig“.

   Das System erstellt automatisch zwei neue Aufgaben für die Transferauftragsposition:
   - Die Kurzbeschreibung für die Aufgabe der Transferauftragsposition zur Vorbereitung auf den Versand lautet „Für Versand vorbereiten“, und der Status ist „Offen“.
   - Die Kurzbeschreibung für die Aufgabe der Transferauftragsposition für die Abgabe lautet „Empfangen“, und der Status ist „Offen“.
6. Führen Sie die Abgabe oder die Vorbereitung auf den Versand durch.

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

Teileabholung im Außendienst-Auftragnehmerportal nachverfolgen

Sie können sehen, welche Teile zur Abholung bereit sind, indem Sie eine konsolidierte Liste von Assets anzeigen, die nach Lager gruppiert sind und auf die Abholung warten. Nach Abholung des Teils können Sie die Aufgabe der Transferauftragsposition schließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Außendienstmitarbeiter können die Assets physisch abholen und sie dann als geliefert erfassen. Die Liste enthält Transferauftragspositionen in der Phase Empfangen oder Unterwegs mit einer Arbeitsauftragsaufgabe, die die folgenden Kriterien erfüllt:

- Dem Außendienstmitarbeiter zugewiesen
- Weist Status Akzeptiert oder In Bearbeitung auf

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmerportal** > **Meine Listen** > **Teile abholen**.
2. Wählen Sie in der Liste **Transferauftragsposition** eine Transferauftragsposition aus.
3. Wählen Sie aus der Liste **Aufgaben für Transferauftrags-Positionen** eine Aufgabe für Transferauftragspositionen mit dem Kurzbeschreibungstext „Empfangen“ und dem Status „Offen“ aus.
4. Klicken Sie nach dem physischen Abholen der Artikel auf **Aufgabe schließen**.
   In der Liste **Aufgaben für Transferauftrags-Positionen** wird eine neu erstellte Aufgabe für Transferauftragspositionen angezeigt, die zur Auslieferung bereit ist.
5. Überprüfen Sie die Aufgabe für Transferauftragspositionen mit dem Kurzbeschreibungstext „Liefern“ und dem Status „Offen“.
6. Klicken Sie auf **Aufgabe schließen**.

Ergebnisse
Das Teil wird erfolgreich an den Servicemitarbeiter geliefert.

Auf Lagerinformationen im Außendienst-Auftragnehmerportal zugreifen

Als Manager oder Servicemitarbeiter von Auftragnehmerfirmen können Sie über das Außendienst-Auftragnehmerportal auf die Verfügbarkeit von Assets in Ihren Lagern zugreifen und diese anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Servicemitarbeiter können nur auf Informationen für ihre persönlichen Lager und Gruppenlager zugreifen, denen sie zugewiesen sind. Manager können auf ihre persönlichen Lager, Gruppenlager und die persönlichen Lager von Servicemitarbeitern zugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmerportal** > **Meine Listen** > **Lager**.
2. Wählen Sie aus der Liste **Lager** ein Lager aus, das Sie überprüfen möchten.
3. Überprüfen Sie den Status von Assets im Lager.

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

- Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Hardware“, um den Status der im Lager verfügbaren Hardwareartikel wie Modell, Menge, Status und Teilstatus zu überprüfen.
- Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Verbrauchsmaterial“, um den Status der im Lager verfügbaren Verbrauchsmaterialien wie Menge, Status und Teilstatus zu überprüfen.

Zeigen Sie Informationen zur Kapazitätsnutzung an

Zeigen Sie Informationen zur Kapazitätsnutzung an, um die von Gruppen und Service Desk-Mitarbeitern verwendete Kapazität nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager und wm_internal_contractor_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätsnutzung**.
2. Die Seite „Kapazitätsnutzungen“ enthält Informationen zur Kapazitätsnutzung.

Informationstabelle zur Kapazitätsnutzung

Feld	Beschreibung
Kapazitätszuweisung	Die Zuweisungstabelle, für die die Verwendung erstellt wird.
Reservierungsregel	Die beim Zuweisen der Kapazität verwendeten Reservierungsregeln.
Service Desk-Mitarbeiter	Der Name des Service Desk-Mitarbeiters. Dieses Feld ist nur anwendbar, wenn beim **Definieren** der Arbeitsauslastungskapazität für Arbeitsauftragsaufgaben im Feld **Kapazität** nach die Option Mitarbeiterzeitplan ausgewählt wird.
Verwendete Kapazität	Gesamtmenge der verwendeten Kapazität.
Startdatum	Datum, ab dem die Kapazitätsdefinition und die Reservierungen angewendet werden sollen.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Kapazitätsdefinition und die Reservierungen gelten sollen.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren von Außendienst Capacity and Reservations Management

Außendienst mit Servicestandorten

Mit der Funktion „Außendienst mit Servicestandorten“ können Sie Servicestandorte bei Bedarf hinzufügen und überprüfen.

Außendienst mit Servicestandorten vereinfacht das Hinzufügen von Standorten in einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe. Ermöglicht Administratoren das Hinzufügen von Standorten bei Bedarf, die nicht in den bereitgestellten vordefinierten Standorten enthalten sind. Administratoren müssen eine der folgenden

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

Validierungskonfigurationsoptionen als Standard festlegen, um Ad-hoc-Servicestandorte zu erstellen:

- Karte wird verwendet: Möglichkeit zum Hinzufügen eines Standorts über die Google-Kartenoberfläche.
- Ohne Karte: Möglichkeit, Standortdetails ohne Karte hinzuzufügen und mit der `global.ServiceLocationAddressValidationExtPoint-` API validieren zu lassen.
- Keine Validierung: Eingegebene Standortdetails werden nicht validiert.

Weitere Informationen finden Sie unter Standardvalidierungsoption für Servicestandorte festlegen.

Zugehörige Informationen

Außendienst mit Servicestandorten konfigurieren

Aktivieren Sie den Außendienst mit der Unterstützung von Servicestandorten

Zuordnung eines Servicestandorts zu einem übergeordneten Standort

Legen Sie die Standardvalidierungsoption für Servicestandorte fest

Fügen Sie einem Arbeitsauftrags-Katalogelement im Customer Service Portal die Funktion „Servicestandorte“ hinzu

Legen Sie das Limit für die maximal pro Tag hinzugefügten Servicestandorte fest

Legen Sie den Standardstandort auf einer Karte fest

Festlegen von Ad-hoc-Standorten in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben

Festlegen von Ad-hoc-Standorten in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben

Die Funktion „Außendienst mit Servicestandorten“ fügt Optionen hinzu, um beim Erstellen eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe in Now Platform, Mitarbeiterbereichoder im Customer Service Portal einen Ad-hoc-Standort anzugeben.

Wenn Sie den automatisch ausgefüllten Standort im Feld **Standort** beim Erstellen eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe nicht verwenden möchten, können Sie einen Ad-hoc-Standort hinzufügen. Die Standardvalidierungsoption für Servicestandorte bestimmt, ob Sie die Google-Karte verwenden können (Karte verwenden) oder die Adresse manuell eingeben können (Ohne Karte oder Keine Validierung). Weitere Informationen finden Sie unter Standardvalidierungsoption für Servicestandorte festlegen.

Methoden zum Hinzufügen eines Ad-hoc-Standorts in einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe

Methode	Aktion
Google-Karte	Die Adressinformationen werden in das Textfeld oder durch Drag-and-Drop der Markierung eingegeben. Die Felder werden basierend auf der im Suchfeld auf einer Karte eingegebenen Adresse automatisch ausgefüllt. Der Google Maps-API-Schlüssel oder die Client-ID muss festgelegt werden, um die Google Maps-API für Unternehmen 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.

Methoden zum Hinzufügen eines Ad-hoc-Standorts in einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe (Fortsetzung)

Methode	Aktion
	verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Google Maps-API einrichten .
Ohne Google-Karte	Die Adressinformationen werden in die erforderlichen Felder eingegeben. Die Felder **Breitengrad** und **Längengrad** sind ausgegraut und können nicht bearbeitet werden, wenn die Standardvalidierungsoption auf Ohne Karte festgelegt wurde. **Hinweis:** Wenn die Standardoption für die Validierung des Servicestandorts auf „Ohne Karte“ festgelegt wurde, wird die Adresse mithilfe von `global.ServiceLocationAddressValidationExtPoin` validiert. Wenn die Option auf Keine Validierung festgelegt wurde, wird die Adresse nicht validiert.

Arbeitsaufträge für die geplante Arbeit verwalten

Datensätze für geplante Arbeit ermöglichen es dem Planer, basierend auf dem zugehörigen Arbeitszeitplan zukünftige, tägliche (regelmäßige) oder bedarfsgesteuerte Arbeitsaufträge zu erstellen.

Zugehörige Informationen

Arbeitsaufträge für die geplante Arbeit verwalten

Erstellen Sie Arbeitsaufträge für die kommenden Tage

Bestimmen Sie Arbeitsaufträge im Voraus für den bevorstehenden Zeitraum in der Zukunft, z. B. für die nächsten 30 Tage, ein Jahr oder länger. Es hilft bei der Planung des Personals und der erforderlichen Teile für die anstehende geplante Arbeit.

Vorbereitungen
Sie müssen die folgenden Parameter festlegen:

- Aktivieren Sie im Formular „Arbeitsplan“ das Kontrollkästchen Arbeitsaufträge **prognostizieren**.
- Füllen Sie das Feld **Tage in der Zukunft zum Erstellen von Arbeitsaufträgen** im Formular „Geplanter Arbeitszeitplan“ mit dem gewünschten Wert aus.

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können geplante Arbeitsaufträge auch über den Arbeitsbereich „Planned Work Management“ erstellen. Navigieren zu **Alle** > **Planned Work Management** > **Arbeitsbereich**, und klicken Sie dann auf das Listensymbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Außendienst-Management** > **Planned Work Management** > **Pläne**.
2. Öffnen Sie einen gewünschten Plan aus der Liste der Arbeitspläne.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Geplante Arbeitszeitpläne“ einen Zeitplan aus, dem Sie eine Arbeitsauftragsvorlage zuordnen möchten.
4. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Arbeitsauftrag generieren**.

Ergebnisse

Eine Liste der Arbeitsaufträge wird automatisch für den ausgewählten Zeitraum in der Zukunft generiert.

Führen Sie eine regelmäßige Aufgabe aus, um einen geplanten Arbeitszeitplan auszuführen

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geplante Arbeitszeitpläne werden regelmäßig mit der geplanten Aufgabe *`Planned Maintenance Nightly Run`* ausgeführt. Wenn die regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird, werden die entsprechenden Arbeitsaufträge für alle Datensätze erstellt, die die Zeitplankriterien erfüllen (einschließlich aller Datensätze für den aktuellen Tag).

Sie müssen die nächtliche geplante Wartungsplanaufgabe konfigurieren, um den geplanten Arbeitszeitplan auszuführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Aufträge planen**.
2. Geben Sie im Feld **SuchePlanned Maintenance Nächtliche Ausführung**ein.
3. Wählen Sie **Geplante Wartung – Nächtliche Ausführung aus**.
4. Um einen anderen Zeitplan für die Ausführung der Aufgabe anzugeben, ändern Sie die Felder **Ausführen** und **Zeit**.
   Eine geplante Aufgabe wird nicht basierend auf dem Wert ausgeführt, der im Feld Nächste Ausführungszeit im Wartungsplandatensatz für diese Aufgabe festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Arbeitszeitplan.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Um die regelmäßige Aufgabe auszuführen, klicken Sie jederzeit auf **Jetzt**ausführen.

Hinweis:

Die regelmäßige Aufgabe wertet alle zuvor definierten Zeitpläne aus und führt diejenigen aus, deren Ausführung geplant ist.

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

Führen Sie bei Bedarf einen geplanten Arbeitszeitplan aus

Geplante Arbeitszeitpläne werden hauptsächlich mit der geplanten Aufgabe *Planned Maintenance Nightly Run* ausgeführt. Sie können jedoch festlegen, dass der Zeitplan sofort ausgeführt wird, oder bei Bedarf das Datum ändern, an dem ein Zeitplan ausgeführt werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen geplanten Arbeitszeitplan bei Bedarf ausführen, werden alle nächsten Ausführungsdaten für die relevanten Datensätze für geplante Arbeit auf den benutzerdefinierten Zeitpunkt aktualisiert, entweder jetzt oder in der Zukunft. Alle entsprechenden Arbeitsaufträge werden erstellt. Wenn der Zeitplan zähler-, bedingungs- oder skriptbasiert ist, werden Arbeitsaufträge für Arbeitsplandatensätze erstellt, die die Zeitplankriterien erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Planned Work Management** > **Pläne**.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsplan, der den auszuführenden Zeitplan enthält.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Geplante Arbeitspläne“ den Wartungsplan aus, den Sie ausführen möchten.
4. Klicken Sie im Abschnitt Zugehöriger Link **auf Bei Bedarf ausführen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Wartung bei Bedarf ausführen“.

Feld	Beschreibung
Jetzt ausführen	Option zum sofortigen Ausführen der Wartung für den Zeitplan.
Nächstes Ausführungsdatum auswählen	Datum in der Zukunft für die Ausführung der Wartung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Jetzt** ausführen nicht ausgewählt ist.

6. Klicken Sie auf **Zeitplan**.

Erstellen Sie Arbeitsaufträge für Zeitplanvorkommen

Erstellen Sie Arbeitsaufträge für Zeitplanvorkommen, um bestimmte Vorkommen oder Wartungszyklen des Zeitplans aufzuzeichnen. Die Arbeitsaufträge, die für jedes Zeitplanvorkommen generiert werden, werden dem entsprechenden Vorkommen zugeordnet, sodass die für verschiedene Wartungszyklen durchgeführten Aktivitäten nachverfolgt werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen einzelnen Arbeitsauftrag oder mehrere Arbeitsaufträge für ein Zeitplanvorkommen generieren, abhängig von der Anzahl der zugehörigen Arbeitsauftragsvorlagen. Wenn beispielsweise zwei Arbeitsauftragsvorlagen für einen Arbeitszeitplan konfiguriert sind, generiert das System basierend auf jeder Vorlage zwei Arbeitsaufträge für dieses bestimmte Zeitplanvorkommen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Planned Work Management** > **Pläne**.
2. Öffnen Sie den Arbeitsplan.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Geplante Arbeitszeitpläne“ den Zeitplan aus, für den Sie die Zeitplanvorkommen überprüfen möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplanvorkommen“ das Zeitplanvorkommen aus, für das Sie Arbeitsaufträge erstellen möchten.
5. Wählen Sie im Abschnitt Zugehörige Links die **Option Arbeitsauftrag generieren aus**.
6. **Wahlweise:** Zeigen Sie die mit dem Event verknüpften Arbeitsaufträge in der zugehörigen Liste „Arbeitsaufträge“ an.

Ergebnisse

Für das ausgewählte Zeitplanvorkommen wird automatisch eine Liste der Arbeitsaufträge generiert, wobei die Anzahl der dem Zeitplan zugeordneten Arbeitsauftragsvorlagen berücksichtigt wird.

Zugehörige Informationen

Ordnen Sie eine Arbeitsauftragsvorlage einem Arbeitszeitplan zu

Beispiel für einen Arbeitsplan

Sie können einen Arbeitsplan erstellen, um einen Wartungsplan für mehrere Assets basierend auf ihrem Installationsdatum zu definieren.

Die folgende Abbildung zeigt den Wartungsplan für zwei Assets, die zu unterschiedlichen Zeitpunkten installiert wurden.

Beispiel: In einem Krankenhaus sind zwei MRI-Geräte an verschiedenen Daten installiert, und sie folgen daher einem anderen Lebenszyklus. Erstellen Sie einen flexiblen Arbeitsplan für 15 Jahre, um den Wartungsservice für diese Assets in den folgenden Intervallen basierend auf ihrem Installationsdatum bereitzustellen:

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

- Führen Sie die ersten beiden Garantiewartungen im Abstand von 365 Tagen ab dem Installationsdatum durch.
- Führen Sie nach den ersten beiden Garantiewartungen in den nächsten acht Jahren alle zwei Jahre eine Wartung durch.
- Führen Sie nach zehn Jahren jedes Jahr eine Wartung durch.

Definieren Sie einen Wartungsplan für mehrere Assets

Um eine Garantiewartung für Assets basierend auf ihrem Installationsdatum zu planen, definieren Sie einen allgemeinen Plan, indem Sie Filterbedingungen auf die Asset-Tabelle [alm_assets] anwenden, um den übereinstimmenden Datensatz von Assets zu identifizieren, die Wartung erfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Planned Work Management** > **Pläne**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und erstellen Sie einen Arbeitsplan.
   - **Name**: Wartungsplan für Krankenhausgeräte
   - **Typ**: Allgemein
   - **Tabelle**: alm_asset
   - **Filterbedingung**: Aktiv ist „true“.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Arbeitsplan wurde erfolgreich erstellt und auf die übereinstimmenden Datensätze aus der Tabelle [alm_asset] angewendet.
4. Konfigurieren Sie mehrere Zeitpläne für den Arbeitsplan.

Bis	Vorgehensweise
Erstellen Sie den ersten Zeitplan	**a.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Geplante Arbeitszeitpläne“ auf **Neu**. **b.** Geben Sie die folgenden Werte in die Felder ein. ○ **Name**: Garantiewartung ○ **Auslöser**: Dauer ○ **Auslösertyp**: Intervall ○ **Wiederholen**: 365 Tage ○ **Geplanten Zeitplan starten basierend auf**: Feldwert ○ **Effektiv start_reference**: Installiert

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

Bis	Vorgehensweise
	○ **Ende des geplanten Zeitplans basierend auf**: Häufigkeit ○ **Häufigkeit**: 2 **c.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Erstellen Sie einen zweiten Zeitplan	**a.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Geplante Arbeitszeitpläne“ auf **Neu**. **b.** Geben Sie die folgenden Werte in die Felder ein. ○ **Name**: Zeitplan für 2 bis 8 Jahre ○ **Auslöser**: Dauer ○ **Auslösertyp**: Jährlich ○ **Jährlich**: Fest ○ **Wiederholen alle**: 2 ○ **Geplanten Zeitplan starten basierend auf**: Zeitplan ○ **Zeitplan**: Garantiewartung ○ **Ende des geplanten Zeitplans basierend auf**: Häufigkeit ○ **Häufigkeit**: 4 **c.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Erstellen Sie einen dritten Zeitplan	**a.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Geplante Arbeitszeitpläne“ auf **Neu**. **b.** Geben Sie die folgenden Werte in die Felder ein. ○ **Name**: Zeitplan für verbleibende Jahre ○ **Auslöser**: Dauer ○ **Auslösertyp**: Jährlich ○ **Jährlich**: Fest ○ **Wiederholen alle**: 1 ○ **Geplanten Zeitplan starten basierend auf**: Zeitplan ○ **Zeitplan**: Zeitplan für 2 bis 8 Jahre ○ **Ende des geplanten Zeitplans basierend auf**: Häufigkeit ○ **Häufigkeit**: 5 **c.** Klicken Sie auf **Absenden**.

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

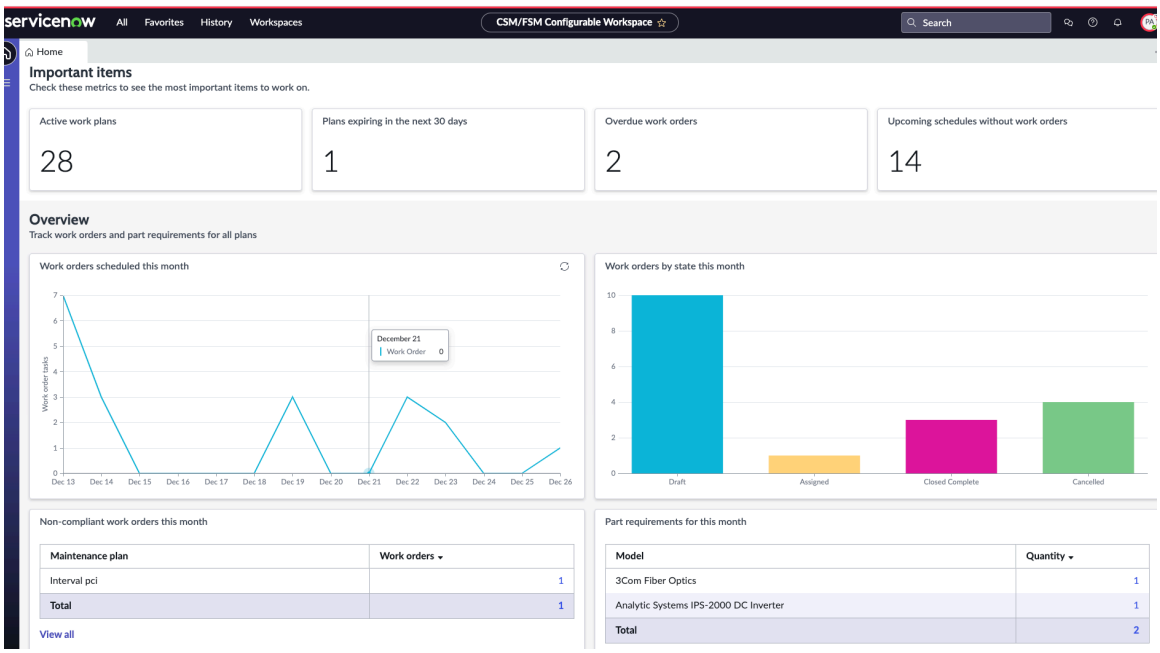
5. Schließen Sie die verbleibenden Konfigurationen ab.
   Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie eine Arbeitsauftragsvorlage einem Arbeitszeitplan zu und Erstellen Sie Datensätze für geplante Arbeit.
6. Erstellen Sie Arbeitsaufträge für die geplante Arbeit.
   Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsaufträge für die geplante Arbeit verwalten.

Ergebnisse

Der Gerätewartungsplan des Krankenhauses plant die Wartung aller Assets basierend auf ihrem Installationsdatum, wie im Bild „Wartungsplan mit 15 Jahren“ erwähnt.

Homepage von Planned Work Management

Auf der Startseite von Planned Work Management können Sie Ihre Arbeitspläne, Zeitpläne und Arbeitsaufträge überwachen.



Endbenutzer und Rollen

Planned Work Management Endbenutzerrollen und -ziele

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Administrator für geplante Arbeit können Sie: • Analysieren Sie die Arbeitspläne und die Arbeitsreihenfolge der wichtigsten zu bearbeitenden Elemente. • Arbeitsaufträge und Teileanforderungen für alle Pläne nachverfolgen	• sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin • sn_mgr_workspace.manager

Greifen Sie auf die Homepage von Planned Work Management zu

Die Homepage von Planned Work Management ist Teil der Homepage des konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereichs.

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

Um die Homepage von Planned Work Management zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Planned Work Management** > **Arbeitsbereich**.

Anwendungsfälle

Zugriff auf das Dashboard „Geplantes Arbeitsmanagement“ nach Benutzerrolle

Benutzer	Dashboard-Verwendung
Administrator für geplante Arbeit	Arbeitspläne, Arbeitspläne und Arbeitsaufträge überwachen. Dies hilft, geplante, bevorstehende und überfällige Arbeitsaufträge für den Arbeitsplan nachzuverfolgen.

Datenvisualisierungen

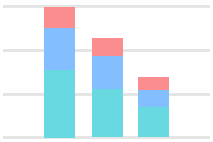
Dashboard-Datenvisualisierungstypen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Aktive Pläne	Einzelne Punktzahl		Anzahl der Arbeitspläne, die sich im Status „Aktiv“ befinden.
Pläne, die in den nächsten 30 Tagen ablaufen	Einzelne Punktzahl		Anzahl der Arbeitspläne, die in den kommenden 30 Tagen ablaufen.
Überfällige Arbeitsaufträge	Einzelne Punktzahl		Anzahl der überfälligen Arbeitsaufträge.

Automatische Übersetzung

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

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Bevorstehende Zeitpläne ohne Arbeitsaufträge	Einzelne Punktzahl		Anzahl der Zeitpläne, für die kein Arbeitsauftrag generiert wird.
Geplante Arbeitsaufträge	Linien- und gestapeltes Balkendiagramm		Zeigen Sie die Arbeitsaufträge an, die für das angegebene Datum geplant sind.
Arbeitsaufträge nach Status	Gestapeltes Balkendiagramm 		Zeigen Sie die Anzahl der Arbeitsaufträge nach Status an, z. B. „Entwurf“, „Abgeschlossen“ usw.
Nicht konforme Arbeitsaufträge	Liste		Zeigen Sie die Anzahl der Arbeitsaufträge an, die nicht mit dem entsprechenden Wartungsplan konform sind.

Planungskalender

Als Administrator oder Planer für geplante Arbeit können Sie Zeitplanvorkommen und Arbeitsaufträge für geplante Arbeit direkt über den Kalender verwalten. Sie können Ereignisvorkommen überprüfen, doppelte Arbeitsaufträge stornieren, neue Arbeitsaufträge generieren oder nach Bedarf Änderungen an den Zeitplanvorkommen vornehmen.

Der konfigurierbare CSM/FSM-Arbeitsbereich enthält den Planungskalender. Der Kalender enthält die Zeitplanvorkommen und Arbeitsaufträge eines Arbeitsplans. Um auf den Kalender zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Planned Work Management** > **Arbeitsbereich**

Der Planungskalender erleichtert die folgenden Aufgaben:

- Zeitplanvorkommen anzeigen
- Zeitplanvorkommen wird abgebrochen
- Arbeitsaufträge werden generiert
- Arbeitsauftragsdetails anzeigen
- Arbeitsaufträge werden storniert

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

Planungskalender anzeigen

Der Planungskalender zeigt Arbeitsauftrags- oder Zeitplanereignisse an, die für geplante Arbeitsentitäten wie Assets, Konfigurationselemente (CIs) oder Standorte für einen einzelnen Tag, eine Woche oder einen Zeitraum von zwei Wochen erstellt werden. Der Zeitplan spiegelt die Zeitzone des Benutzers wider.

Sie können in der Zeit vorwärts oder rückwärts navigieren oder mithilfe der Schaltflächen im Kalender-Header zwischen Ansichten wechseln.

Im **Bereich Einstellungen**, auf den Sie über das Zahnradsymbol ( ) zugreifen, können Sie die Anzeige des Kalenders steuern.

Formular „Einstellungen“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Kriterien zum Organisieren von Assets, Installationsbasis, Konfigurationselementen (CIs) und Standorten in Gruppen. Die verfügbaren Werte sind Plan, Produktmodell, Standort oder Keine.
Datensätze pro Gruppe	Die Anzahl der Ereignisse, die pro Gruppe in der Kalenderanzeige angezeigt werden sollen.
Anzuzeigende Kalendererereignisse	Die Art des Ereignisses, das im Kalender angezeigt werden soll, entweder Zeitplanvorkommen oder Arbeitsaufträge.

Im **Filterbereich**, auf den Sie über das Filtersymbol ( ) zugreifen können, können Sie die Informationen bestimmen, die Sie im Kalender anzeigen möchten.

Filteroptionen

Filter	Beschreibung
Pläne	Zeigt Datensätze eines angegebenen Plans an
Plantypen	Zeigt Datensätze eines angegebenen Plantyps an
Plankategorien	Zeigt Datensätze einer angegebenen Plankategorie an

Erstellen und zeigen Sie Events mit dem Planungskalender an

Erstellen und zeigen Sie die Zeitplanvorkommen und Arbeitsaufträge der zugehörigen Arbeitspläne über den Planungskalender an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Kalender zeigt entweder einzelne Ereignisse oder gestapelte Ereignisse an, wenn mehrere Ereignisse gleichzeitig geplant sind.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Planned Work Management** > **Arbeitsbereich**
2. Wählen Sie das Symbol für **Planungskalender** (Symbol für) aus.
3. **Wahlweise:** Generieren Sie Arbeitsaufträge für das Ereignis des Zeitplans, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das Event klicken und **Arbeitsaufträge generieren**auswählen.
   Für das ausgewählte Zeitplanvorkommen wird automatisch eine Liste der Arbeitsaufträge generiert, wobei die Anzahl der dem Zeitplan zugeordneten Arbeitsauftragsvorlagen berücksichtigt wird.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie Details zu geplanten Vorkommnissen an.
   a. Wählen Sie das Event aus , das Sie anzeigen möchten.
   b. Überprüfen Sie die Event-Details im kontextbezogenen Bereich „Zeitplanvorkommen“ im Abschnitt „ **Details** “.
5. **Wahlweise:** Zeigen Sie Arbeitsaufträge für das Vorkommens-Event Zeitplan im kontextbezogenen Bereich an, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das Event klicken und **Arbeitsaufträge anzeigen**auswählen.
6. **Wahlweise:** Bestimmen Sie die Informationen, die Sie im Kalender anzeigen möchten.
   a. Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).
      - Um Datensätze eines bestimmten Plans anzuzeigen, wählen Sie **Pläne** und dann einen Plan aus.
      - Um Datensätze basierend auf dem Plantyp anzuzeigen, wählen Sie **Plantypen** und dann einen Plantyp aus.
      - Um Datensätze basierend auf der Plankategorie anzuzeigen, wählen Sie **Plankategorien** und dann eine Plankategorie aus.
   b. Wählen Sie optional **Als Standard** speichern aus, um die ausgewählten Filter zu speichern.

      Hinweis:

      (Optional) Sie können mehrere Pläne, Plantypen oder Plankategorien auswählen, entweder einzeln oder in verschiedenen Kombinationen.

   c. Wählen Sie **Übernehmen**.

Sagen Sie Events mit dem Planungskalender ab

Stornieren Sie ein Zeitplanvorkommen und die Arbeitsauftragsereignisse der zugehörigen Arbeitspläne über den Planungskalender.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Planned Work Management** > **Arbeitsbereich**
2. Wählen Sie das Symbol für **Planungskalender** (Symbol für) aus.

Automatische Übersetzung

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

3. Wählen Sie im Kalender das Symbol „Einstellungen anzeigen“ ( ).
4. Füllen Sie die Felder im Bereich **„Einstellungen** “ aus.

Formular „Einstellungen“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Kriterien zum Organisieren von Assets, Installationsbasis, Konfigurationselementen (CIs) und Standorten in Gruppen. Die verfügbaren Werte sind Plan, Produktmodell, Standort oder Keine.
Datensätze pro Gruppe	Die Anzahl der Ereignisse, die pro Gruppe in der Kalenderanzeige angezeigt werden sollen
Anzuzeigende Kalendererereignisse	Die Art des Ereignisses, das im Kalender angezeigt werden soll, entweder Zeitplanvorkommen oder Arbeitsaufträge.

5. Wählen Sie **Übernehmen**.
6. Brechen Sie das Eventab.

Arbeitsauftragsaufgaben mit der Anwendung Field Service Contractor for mobile verwalten

Manager und Mitarbeiter von Auftragnehmerfirmen können die Anwendung Field Service Contractor for mobile verwenden, um die ihnen zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen und zu verwalten.

Organisationen können ihre Arbeitsauftragsaufgaben an Auftragnehmerfirmen auslagern. Das Auftragnehmerunternehmen führt zugewiesene Aufgaben aus, indem es seine Auftragnehmermitarbeiter am Kundenstandort bereitstellt.

Zugehörige Informationen

Field Service Contractor for mobile -Funktion der Anwendung ServiceNow Agent .

Weisen Sie sich eine Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät neu zu

Weisen Sie sich eine Arbeitsauftragsaufgabe über die Funktion Field Service Contractor for mobileServiceNow Agent der Anwendung [] neu zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent oder wm_ext_manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Meine Gruppenaufgaben**.
3. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Tippen Sie auf das Symbol weitere Aktionen (Symbol „) -Symbol.
5. Tippen **Sie auf Mir zuweisen**.

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

- Wenn die Arbeitsauftragsaufgabe erfolgreich zugewiesen wurde, wird die Meldung „Mir zuweisen erfolgreich“ angezeigt.
- Wenn Sie zur geplanten Zeit nicht verfügbar sind, wird die folgende Meldung angezeigt: Dieser Service Desk-Mitarbeiter ist während der geplanten Zeit nicht verfügbar. Wählen Sie einen anderen Service Desk-Mitarbeiter aus, oder ändern Sie die Zeitplanung.

Ergebnisse
Die Arbeitsauftragsaufgabe wurde Ihnen erfolgreich zugewiesen und kann über den Bildschirm „ **Offene Aufgaben** “ aufgerufen werden. Auf der Navigationsregisterkarte Benachrichtigung wird eine Nachricht angezeigt, die bestätigt, dass Ihnen die Arbeitsauftragsaufgabe neu zugewiesen wurde.

Weisen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät einem Service Desk-Mitarbeiter neu zu

Als Manager können Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe über die Anwendung Field Service Contractor for mobile einem Service Desk-Mitarbeiter neu zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre Instanz zu.
2. Öffnen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** eine Arbeitsauftragsaufgabe auf eine der folgenden Arten:
   - Tippen Sie auf den Bildschirm **Aufgabe öffnen**
   - Tippen Sie auf den Bildschirm **Meine Gruppenaufgaben**.
   - Tippen Sie auf den Bildschirm **Heutige Aufgaben**.
3. Überprüfen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe.
4. Tippen Sie in der Arbeitsauftragsaufgabe auf das Symbol weitere Aktionen (Symbol „ ⋮), Symbol.
5. Tippen Sie auf die Funktion **Aufgabe neu zuweisen**.
6. Tippen **Sie auf Zugewiesen an**.
7. Wählen Sie einen Service Desk-Mitarbeiter aus der Liste **Zugewiesen an** aus.
8. Tippen Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Wenn der Mitarbeiter des Auftragnehmers nicht verfügbar ist, wird die folgende Meldung angezeigt: Der Mitarbeiter ist während der geplanten Zeit nicht verfügbar. Wählen Sie einen anderen Service Desk-Mitarbeiter aus, oder ändern Sie die Zeitplanung.

Ergebnisse
Die Arbeitsauftragsaufgabe wird einem Mitarbeiter eines Auftragnehmers neu zugewiesen.

Akzeptieren oder lehnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät ab

Akzeptieren Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die Ihnen über die Anwendung Field Service Contractor for mobile zugewiesen wurde, oder lehnen Sie sie ab.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent oder wm_ext_manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Alle offenen Aufgaben**
3. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Akzeptieren oder lehnen Sie die Aufgabe im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ ab.

   - Um die Aufgabe abzulehnen, tippen Sie auf **Ablehnen**, wählen Sie den Grund für die Ablehnung aus, und geben Sie Details ein.

     Die folgende Bestätigungsmeldung wird oben auf dem Bildschirm angezeigt: Aufgabe erfolgreich abgelehnt. Klicken Sie hier, um offene Aufgaben anzuzeigen.
   - Um die Aufgabe selbst zu bearbeiten, tippen Sie auf **Akzeptieren**.

Hinweis:
Wenn der Mitarbeiter oder Manager des Auftragnehmers nicht verfügbar ist, wird die folgende Meldung angezeigt: Warnung: WOTXXXXXX wurde für eine Zeit geplant, zu der Sie möglicherweise nicht verfügbar sind.

Ergebnisse
Die Aufgabe wird entweder akzeptiert oder abgelehnt. Wenn die Aufgabe abgelehnt wird, wird sie abhängig von der Rolle der Person, die sie akzeptiert oder abgelehnt hat, neu zugewiesen.

- Wenn ein Manager die Aufgabe ablehnt, ändert sich der Status der Aufgabe in Ausstehende Zuteilung oder Ausstehende Zuweisung. Die abgelehnte Aufgabe wird dem Manager der nächsten geeigneten Gruppe zugewiesen. Wenn das System keine andere qualifizierte Gruppe identifizieren kann, bleibt die Aufgabe im Status Zuteilung ausstehend, sodass der Einsatzplaner die Aufgabe manuell zuweisen kann.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe ablehnt, wird sie dem Manager des Service Desk-Mitarbeiters neu zugewiesen.

Reagieren Sie auf eine Anforderung im Außendienst Marktplatz

Reagieren Sie auf Anforderungen im Außendienst Marketplace, oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

Stellen Sie sicher, dass das Außendienst Marketplace- Plugin aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Marketplace.

Stellen Sie sicher, dass das Plugin Field Service Contractor for mobile aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Funktion Field Service Contractor for mobile in der Anwendung ServiceNow Agent ..

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Marketplace**.
2. Wählen Sie bei einer ausstehenden Antwort eine der folgenden Optionen aus:

Hinweis:
Die Auswahloptionen variieren je nach Konfiguration der anfordernden Person.

Option	Bezeichnung
Auswahl	Aktion
Beantworten	Ermöglicht die Reaktion mit Zeitschätzungen, Kostenschätzungen oder anderen Notizen und Kommentaren.
Akzeptieren	Akzeptiert die Anforderung.
Ablehnen	Lehnt die Anforderung ab. Die Anforderung wird aus Ihren ausstehenden Antworten entfernt.

Ergebnisse
Nach der Antwort oder Annahme entscheidet die anfordernde Person, an wen die Aufgabe vergeben werden soll. Wenn sie abgelehnt wird, wird die Anforderung aus den ausstehenden Antworten entfernt.

Nächste Maßnahme
Warten Sie, bis das Anforderungsfenster geschlossen wird. Wenn die Anforderung geschlossen wird, weist die anfordernde Person die Aufgabe einem Auftragnehmer zu. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einem Auftragnehmer im Außendienst Marktplatzeine Aufgabe zu. Wenn Sie die Anforderung zurückziehen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Eine Anforderung im Außendienstmarktplatz zurückziehen.

Eine Anforderung im Außendienstmarktplatz zurückziehen

Eine Anforderung zurückziehen, auf die Sie im Außendienstmarktplatz geantwortet haben

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn nicht genügend Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind oder andere Hindernisse vorhanden sind, können Sie sich von einer zuvor akzeptierten oder beantworteten Anforderung zurückziehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Marktplatz** > **Übermittelte Anforderungen**.
2. Wählen Sie für die ausgewählte Anforderung **Zurückziehen**.

Ergebnisse
Ihre Antwort wird aus der Anforderung zurückgezogen. Die Anforderung wird aus Ihren Antworten entfernt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Arbeitsaufträge für ein ausgewähltes Asset auf einem Mobilgerät

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag für ein Asset über die Anwendung Field Service Contractor for mobile.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent oder wm_ext_manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Asset-Suche**.
3. Zeigen Sie den Asset-Datensatz mit einer der folgenden Optionen an.
   - Tippen Sie auf das Barcodesymbol, und scannen Sie das Asset.
   - Geben Sie den Asset-Code in das **Feld Asset-Tag**ein.
4. Tippen Sie auf den Asset-Datensatz, und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
So erstellen Sie einen Arbeitsauftrag für dieses Asset	**a.** Tippen **Sie auf Arbeitsauftrag erstellen**. **b.** Tippen **Sie auf Kurzbeschreibung**. **c.** Geben Sie eine Kurzbeschreibung für den Arbeitsauftrag ein, und klicken Sie auf **Fertig**. **d.** Klicken Sie auf **Absenden**. Der Arbeitsauftrag wird für das ausgewählte Asset erstellt.

Ergebnisse

Ein Arbeitsauftrag wird für ein ausgewähltes Asset erstellt oder der zugehörige Arbeitsverlauf wird überprüft.

Zeigen Sie Wissensartikel zu einer Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät an

Zeigen Sie Wissensartikel im Zusammenhang mit einer Arbeitsauftragsaufgabe über die Anwendung Field Service Contractor for mobile an, um zusätzliche Informationen zu erhalten, die Sie beim Abschließen der Aufgabe unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Wissensartikel-Ansichtsseite enthält mehrere Details zu einem angezeigten Artikel, z. B. Artikelnummer, Kurzbeschreibung, Artikelinhalt, Autor und Anzahl der Aufrufe. Sie können alle verfügbaren Wissensartikel unabhängig von Ihrer Arbeitsauftragsaufgabe auf der Registerkarte **Artikel** 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.

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Heutige Aufgabe**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Greifen Sie im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags im **Detailbildschirm** auf eine der folgenden Arten auf die zugehörigen Artikel zu:
   - Tippen Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮ „Weitere Aktionen“) und wählen Sie **Wissen anzeigen**aus.
   - Tippen Sie auf die Registerkarte **Zugehörig**, und zeigen Sie die zugehörigen Wissensartikel an.
5. Lesen Sie den Wissensartikel.
6. Wählen Sie in der Wissensliste den Link zu dem Wissensartikel aus, den Sie anzeigen möchten.

Hinweis:

7. **Wahlweise:** Geben Sie Feedback zu einem Wissensartikel ab, indem Sie den Artikel bewerten, den Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren, eine Sternbewertung abgeben oder Kommentare für den Artikel veröffentlichen.

Ergebnisse

Die ausgewählte Version des Artikels wird auf einer Wissensdetailseite geöffnet, die auf einer anderen Registerkarte in der Anwendung Field Service Contractor for mobile angezeigt wird. Der Name der Registerkarte enthält die Nummer des Wissensartikels und seine Versionsnummer.

Geben Sie Nebenkosten direkt aus einer Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät ein

Erstellen und verfolgen Sie Nebenkosten, die während der Ausführung einer Arbeitsauftragsaufgabe entstehen, über die Anwendung Field Service Contractor for mobile.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent oder wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nebenkosten sind Ausgaben im Zusammenhang mit Arbeitsaufträgen, die während der Ausführung einer Aufgabe anfallen oder anderweitig mit der Aufgabe zusammenhängen, z. B. Lieferanten- oder Kilometerkosten, aber keine standardmäßigen vorhergesagten Ausgaben wie z. B. Teileanforderungen.

Sie können Nebenkosten für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu einem beliebigen Zeitpunkt während des Aufgabenlebenszyklus generieren.

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Heutige Aufgaben**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.

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

4. Tippen Sie auf der Registerkarte **Details** auf das Symbol Weitere Aktionen (Symbol „ ⋮) -Symbol.
5. Tippen Sie auf die Funktion **Nebenkosten** protokollieren.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Nebenkosten protokollieren“.

Feld	Beschreibung
Typ	Die Art der Nebenkosten, z. B. Kilometerstand, Autovermietung oder Lieferantenkosten.
Kosten	Nebenkosten insgesamt
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zu den Nebenkosten.
Status	Status der Ausgabe, z. B. „Ausstehend“ oder „Angefallen“
Anhang	Option zum Einschließen unterstützender Anhänge.

7. Tippen Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Nebenkosten werden erstellt und können über die Registerkarte „Zugehörig“ eines Arbeitsauftrags oder die Navigationsregisterkarte „Meine Nebenkosten“ aufgerufen werden.

Das System generiert eine Kostenlinie für die Nebenkosten, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Der Status lautet „Angefallen“.
- Der Typ ist nicht „Keine“.
- Die Kosten sind größer als 0.

Wenn sich eine der Bedingungen ändert, wird die Kostenlinie gelöscht.

Zeigen Sie das Profil eines Service Desk-Mitarbeiters auf einem Mobilgerät an

Zeigen Sie die Profilinformationen aller Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team über die Anwendung Field Service Contractor for mobile an, damit Sie sie bei Bedarf kontaktieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Manager eines Auftragnehmers können Sie auf Details zu Ihren Teammitgliedern zugreifen, z. B. deren Mobiltelefonnummer, geschäftliche Telefonnummer und E-Mail-Adresse.

Prozedur
1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre Instanz zu.
2. Navigieren Sie auf dem Startbildschirm der Anwendung ServiceNow Agent zu **Mein Team** > **Mehr**.
3. Tippen Sie auf die Gruppe, der Sie angehören.

Automatische Übersetzung

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

4. Tippen Sie in der Liste der **Teammitglieder** auf das Profil des Service Desk-Mitarbeiters, den Sie überprüfen möchten.
5. Überprüfen Sie die Informationen im Profil des Servicemitarbeiters.

Detailbildschirm in der Anwendung Field Service Contractor for mobile in ServiceNow Agent anzeigen

Verwenden Sie die Anwendung Field Service Contractor for mobile, um Details zu Arbeitsauftragsfeldern anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent oder wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Detailbildschirm zeigt vollständige Informationen zu einer Arbeitsauftragsaufgabe an. Die Mitarbeiter oder Manager des Auftragnehmers können den Detailbildschirm verwenden, um eine Arbeitsauftragsaufgabe zu überprüfen, um die Aufgabenanforderung zu verstehen, und sie können die Aufgabe annehmen oder ablehnen. Manager können die Aufgabe auch einem Mitarbeiter eines Auftragnehmers neu zuweisen.

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre Instanz zu.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie **auf Heutige Aufgaben**.
4. Öffnen Sie eine beliebige Arbeitsauftragsaufgabe.
5. Tippen Sie im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags auf **Details**.
6. Überprüfen Sie auf der Registerkarte **Details** die Informationen zur Arbeitsauftragsaufgabe, die in den Formularfeldern angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Standort	Geografisches Gebiet, in dem ein Service Desk-Mitarbeiter die zugewiesene Aufgabe ausführt.
Initiiert von	Übergeordnete Aufgabe der Arbeitsauftragsaufgabe.
Asset	Teile, die zum Ausführen der Aufgabe erforderlich sind.
Geplanter Start	Datum und Uhrzeit, zu der die Arbeit an der Aufgabe voraussichtlich beginnt.
Geschätztes Ende	Geschätztes Datum, an dem die Arbeit an der Aufgabe enden wird. Das Datum wird automatisch basierend auf den Werten in den Feldern Geplanter Start und Geschätzte Arbeitszeit berechnet.
Geschätzte Arbeitszeit	Die geschätzte Zeit bis zum Abschluss der Arbeit. Die Dauer darf die Gesamtzeit des Fensters nicht überschreiten. Dieses Feld wird automatisch auf eine Stunde festgelegt. Wenn sich die Aufgabe im Status „Entwurf“ oder „Zuteilung ausstehend“ befindet, können Sie dieses Feld bearbeiten.
Arbeitstyp	Die Art der Arbeit, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich ist. Verfügbare Auswahlmöglichkeiten: Break Fix, Installation oder Geplante Wartung
Im Rahmen der Gewährleistung	Option, die angibt, dass für ein oder mehrere Konfigurationselemente im Zusammenhang mit der Aufgabe eine Garantie vorhanden ist.

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

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Detail der Arbeit, die am Arbeitsstandort ausgeführt werden soll. Vollständige Details zum Problem helfen, eine erweiterte Kommunikation mit dem Kunden in den späteren Phasen des Lebenszyklus des Arbeitsauftrags zu vermeiden.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die den einzelnen Service Desk-Mitarbeiter oder Lieferanten enthält, um die Aufgabe abzuschließen. Standardmäßig werden in diesem Feld die empfohlenen Zuweisungsgruppen basierend auf Standort, Asset und Kompetenzen für die Aufgabe angezeigt. Wenn das Feld leer ist, sucht das System nach der Gruppe, die das Gebiet abdeckt, das den Standort der Aufgabe enthält.
Zugewiesen an	Zeigt den Service Desk-Mitarbeiter oder Manager an, der derzeit der Aufgabe zugewiesen ist

Verfolgen Sie Informationen zu Arbeitsaufgaben auf einem Mobilgerät nach oder fügen Sie sie hinzu

Zeigen Sie Aktivitäten im Zusammenhang mit Ihrer Arbeitsauftragsaufgabe über die Anwendung Field Service Contractor for mobile an. Sie können dem Aufgabendatensatz des Arbeitsauftrags auch Dokumente, Bilder oder Arbeitsnotizen hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent oder wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Bildschirm „Aktivitätenstrom“ verfolgt alle Informationen zu einer Arbeitsauftragsaufgabe seit ihrer Erstellung und zeigt sie an. Jedes Mal, wenn Sie die Arbeit an der Aufgabe unterbrechen oder wieder aufnehmen, wird der Zeitstempel im Aktivitätenstrom erfasst, und die tatsächliche Zeit, die Sie an der Aufgabe gearbeitet haben, wird automatisch berechnet.

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre Instanz zu.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie **auf Heutige Aufgaben**.
4. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe.
5. Tippen Sie im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags auf **Aktivitätenstrom**.
6. Zeigen Sie die Aktivitäten der Arbeitsauftragsaufgabe an.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Dokument, ein Bild oder einen Kommentar hinzu.

Schließen Sie eine abgeschlossene Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät

Schließen Sie Arbeitsauftragsaufgaben, um eine Aufgabe abzuschließen, für die das Problem über die Anwendung Field Service Contractor for mobile behoben oder gelöst wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent

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

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Heutige Aufgaben**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die bereits ausgeführt wird.
4. Tippen Sie auf **Schließen – vollständig**.
5. Geben Sie die **Notizen**, die den Abschluss beschreiben, in das Feld Abschlussnotizen ein.
   Die Abschlussnotizen werden auf die Registerkarte „Aktivitätenstrom“ in einem Arbeitsauftragsaufgabenformular kopiert.
6. **Wahlweise:** Erstellen Sie automatisch eine Arbeitsauftragsaufgabe, um ausstehende Arbeit aus der aktuellen Arbeitsauftragsaufgabe nachzuverfolgen, indem Sie die Option Folgeaufgabe **erstellen** aktivieren.
   Die neue Arbeitsauftragsaufgabe wird Ihrer Gruppe zugewiesen.
7. Tippen Sie auf **Absenden**.

   Bestätigungsnachrichten werden angezeigt, je nachdem, ob Sie die Option **Folgeaufgabe erstellen** aktiviert haben.

   - Wenn Sie die Option nicht aktiviert haben, wird die Bestätigungsmeldung Aufgabe erfolgreich geschlossen angezeigt.
   - Wenn Sie die Option aktiviert haben, wird die Meldung Sie haben 2 Nachrichten angezeigt. Wenn Sie in der Nachricht auf **Ansicht** tippen, wird die Erfolgsbestätigungsmeldung und eine Nachricht mit der Nummer der erstellten Folgeaufgabe angezeigt.

Ergebnisse

Die Aufgabe wird geschlossen. Wenn Sie eine Folgearbeitsauftragsaufgabe erstellt haben, können Sie darauf zugreifen, indem Sie zu navigieren **Meine Arbeit** > **Meine Gruppenaufgaben**.

Schließen Sie eine unvollständige Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät

Sie können eine Arbeitsauftragsaufgabe über die Anwendung Field Service Contractor for mobile als unvollständig schließen, wenn für die Aufgabe Arbeit aussteht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Heutige Aufgaben**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die bereits ausgeführt wird.
4. Tippen Sie auf das Symbol „ ⋮ “).
5. Tippen **Sie auf Unvollständig schließen**.
6. Geben Sie den Grund in den **Abschlussnotizen**an.
   Die Abschlussnotizen werden auf die **Registerkarte „Aktivitätenstrom“** in einem Arbeitsauftragsaufgabenformular kopiert.
7. **Wahlweise:** Erstellen Sie automatisch eine Arbeitsauftragsaufgabe, um ausstehende Arbeit aus der aktuellen Arbeitsauftragsaufgabe nachzuverfolgen, indem Sie die Option Folgeaufgabe **erstellen** aktivieren.
   Die neue Arbeitsauftragsaufgabe wird Ihrer Gruppe zugewiesen.

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

8. Tippen Sie auf **Absenden**.

   Bestätigungsnachrichten werden angezeigt, je nachdem, ob Sie die Option **Folgeaufgabe erstellen** aktiviert haben.

   - Wenn Sie die Option nicht aktiviert haben, wird die Bestätigungsmeldung Aufgabe erfolgreich geschlossen angezeigt.
   - Wenn Sie die Option aktiviert haben, wird die Meldung Sie haben 2 Nachrichten angezeigt. Wenn Sie in der Nachricht auf **Ansicht** tippen, wird die Erfolgsbestätigungsmeldung und eine Nachricht mit der Nummer der erstellten Folgeaufgabe angezeigt.

Ergebnisse

Die Aufgabe wird geschlossen. Wenn Sie eine Folgearbeitsauftragsaufgabe erstellt haben, können Sie darauf zugreifen, indem Sie zu navigieren **Meine Arbeit** > **Meine Gruppenaufgaben**.

Nachverfolgung von Arbeitsauftragsaufgaben auf einem Mobilgerät anhalten oder fortsetzen

Zeichnen Sie eine Pause von einer Arbeitsauftragsaufgabe über Field Service Contractor for mobile auf, wenn Sie die Arbeit aus irgendeinem Grund nicht fortsetzen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Heutige Aufgaben**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die gerade ausgeführt wird.
4. Tippen Sie auf das Symbol „ ⋮ “).
5. Tippen **Sie auf Arbeit pausieren**.
   Im Arbeitsauftragsformular wechselt die Schaltfläche auf **Arbeit fortsetzen**.
6. Tippen Sie auf **Arbeit fortsetzen**, wenn Sie bereit sind, die Arbeitsauftragsaufgabe erneut zu bearbeiten.

Zeigen Sie kürzlich geschlossene Arbeitsauftragsaufgaben auf einem Mobilgerät an

Zeigen Sie die Arbeitsauftragsaufgaben an, die in den letzten sieben Tagen in der mobilen Anwendung ServiceNow Agent geschlossen wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent oder wm_ext_manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Zuletzt geschlossene Aufgaben**.
3. Überprüfen Sie die Arbeitsauftragsaufgaben in der Liste „Kürzlich geschlossene Aufgaben“.
   In der Liste werden die Aufgaben angezeigt, die in den letzten sieben Tagen geschlossen wurden.

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

Signieren Sie einen geschlossenen Arbeitsauftrag auf einem Mobilgerät

Kunden können Arbeitsauftragsaufgaben, die mit dem Status „Abgeschlossen“ oder „Unvollständig geschlossen“ geschlossen wurden, digital signieren und bestätigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent oder wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Arbeitsauftrag geschlossen wird, werden Sie mit einem Link zum Arbeitsauftrag benachrichtigt. Öffnen Sie den Arbeitsauftrag, um eine Unterschrift vom Kunden anzufordern.

Hinweis:
Der Arbeitsauftrag wird nur geschlossen, wenn alle zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben geschlossen sind.

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Zuletzt geschlossene Aufgaben**.
3. Tippen Sie in der Liste auf die Arbeitsauftragsaufgabe, die sich im Status „Abgeschlossen“ oder „Unvollständig geschlossen“ befindet.
4. Tippen Sie im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags auf die Nummer des **übergeordneten** Arbeitsauftrags.
5. **Wahlweise:** Tippen Sie auf **Vorschau**, um die Arbeitsauftragsdetails zu überprüfen.
6. Tippen Sie auf **Signieren und bestätigen**, um die Kundensignatur zu erfassen.
7. Signieren Sie den geschlossenen Arbeitsauftrag.
   - Um Ihren Namen einzugeben, klicken Sie auf **Signatur**eingeben.
   - Um mit Ihrem Namen zu signieren, klicken Sie auf **Signatur zeichnen**.
8. Klicken Sie **auf Akzeptieren und Bestätigen**.

Fordern Sie Bestand mit der Anwendung Field Service Contractor for mobile an

Fordern Sie Bestand an, um Teile zu erhalten, wenn Ihr Lagerbestand niedrig ist oder Sie ein Teil für einen bestimmten Arbeitsauftrag benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die erforderlichen Teile aus Ihrem Gruppen- oder persönlichen Lager anfordern. Wenn Sie Teile aus dem Gruppenlager anfordern, werden die Transferaufträge automatisch generiert.

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Meine Aufgaben**.
3. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die Teile benötigt.

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

4. Tippen Sie auf die Registerkarte **Teile**.
5. Tippen Sie unter „Teileanforderungen“ auf Teileanforderung **erstellen**.
6. Tippen Sie auf **Modell**.
7. Wählen Sie ein Teilemodell aus.
8. Geben Sie im Feld **Erforderliche Menge** die Gesamtmenge der Teile ein, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind.
9. Geben Sie im Feld **Erforderlich nach Datum** das Datum ein, bis zu dem alle Teile geliefert werden sollen.
10. Aktivieren Sie die Option **Obligatorisch**, um die zur Ausführung der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlichen Teile anzugeben.
11. Tippen Sie auf **Absenden**.
    Eine Nachricht wird angezeigt, wenn die Teileanforderung erstellt wird.
12. Navigieren Sie zurück zum Listenbildschirm der Teileanforderungen, und tippen Sie auf die Teileanforderungskarte.
13. Tippen Sie auf **Teil suchen**, um das bestimmte Teil zu suchen.
    Die Lagerstandorte werden auf dem Bildschirm angezeigt.
14. Tippen Sie auf das Lager, aus dem Sie die Teile erhalten möchten, und tippen Sie dann auf **Teil**beziehen.
15. Wählen Sie das Lager aus, in das die beschafften Teile übertragen werden sollen.
    Wenn Sie beispielsweise Teile in Ihr Lager erhalten müssen, wählen Sie Ihr persönliches Lager aus.
16. **Geben Sie** im Feld Menge die Menge der Teile ein, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind.
17. Tippen Sie auf das Symbol **Weiter**.
18. Navigieren Sie zurück zum Bildschirm „ **Bestand** “.

Ergebnisse

Die zugehörigen Listen „Teileanforderungen“ und „Transferaufträge“ werden im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags automatisch aktualisiert.

Zeigen Sie Bestandsdetails mit der Anwendung Field Service Contractor for mobile an

Zeigen Sie Details zu verfügbaren und defekten Teilen in Ihrem Bestand an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre Instanz zu.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Tippen Sie auf **Mein Bestand**.
   Die verfügbaren und defekten Teile werden auf den jeweiligen Registerkarten angezeigt.
4. Zeigen Sie Teiledetails an.
   - Um Details der verfügbaren Teile anzuzeigen, tippen Sie auf **Verfügbar**, und wählen Sie ein Teil aus, um seine Details anzuzeigen.
   - Um Details der defekten Teile anzuzeigen, tippen Sie auf **Fehlerhaft**, und wählen Sie ein Teil aus, um die Details anzuzeigen.

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

Teile mit der Anwendung Field Service Contractor for mobile aufnehmen

Nehmen Sie das Teil auf, indem Sie es aus einem verfügbaren Lager übertragen, wenn Sie sich an einem Aufgabenstandort befinden und ein fehlendes Teil benötigen, um Ihren Auftrag abzuschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre Instanz zu.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Tippen Sie auf **Teilübertragungen**.
4. Tippen Sie auf **Abholen**.
5. Tippen Sie auf ein abzuholendes Teil, wischen Sie nach links, und wählen Sie **Abholung bestätigen**.
   Die Beschaffungsphasen für das Teil werden angezeigt. Wenn sich das Teil in der Phase **Empfangen** befindet, können Sie die Abholung bestätigen.
6. Wählen Sie **Abholung bestätigen**.

Ergebnisse

Die Beschaffungsphase wird in Geliefert geändert, und das Teil wird Ihrem Bestand hinzugefügt und als „verfügbar“ gekennzeichnet.

Füllen Sie den Fragebogen für die Arbeitsauftragsaufgabe mit der Anwendung Field Service Contractor for mobile aus

Beantworten Sie die voreingestellten Fragen, die einer Arbeitsauftragsaufgabe zugeordnet sind, um die Antworten zur späteren Referenz zu sammeln und zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre Instanz zu.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, für die Sie den Fragebogen ausfüllen möchten.
5. Tippen Sie auf das Überlauf ⋮ Symbol, und wählen **Sie Fragebogen beantworten**aus.
6. Tippen Sie auf der Registerkarte Ausstehend auf den Fragebogen, den Sie auszufüllen bereit sind.

   Hinweis:
   Wenn der Fragebogen obligatorisch ist, können Sie die Aufgabe erst schließen, wenn Sie den Fragebogen ausgefüllt haben.

7. Beantworten Sie alle Fragen im Fragebogen.
8. Tippen Sie auf **Absenden**.
   Nach der Übermittlung können Sie Ihren Fragebogen anzeigen, aber nicht mehr ändern.

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

Ergebnisse
Der übermittelte Fragebogen wird auf der Registerkarte Abgeschlossen angezeigt.

Personaloptimierung für den Außendienst verwalten

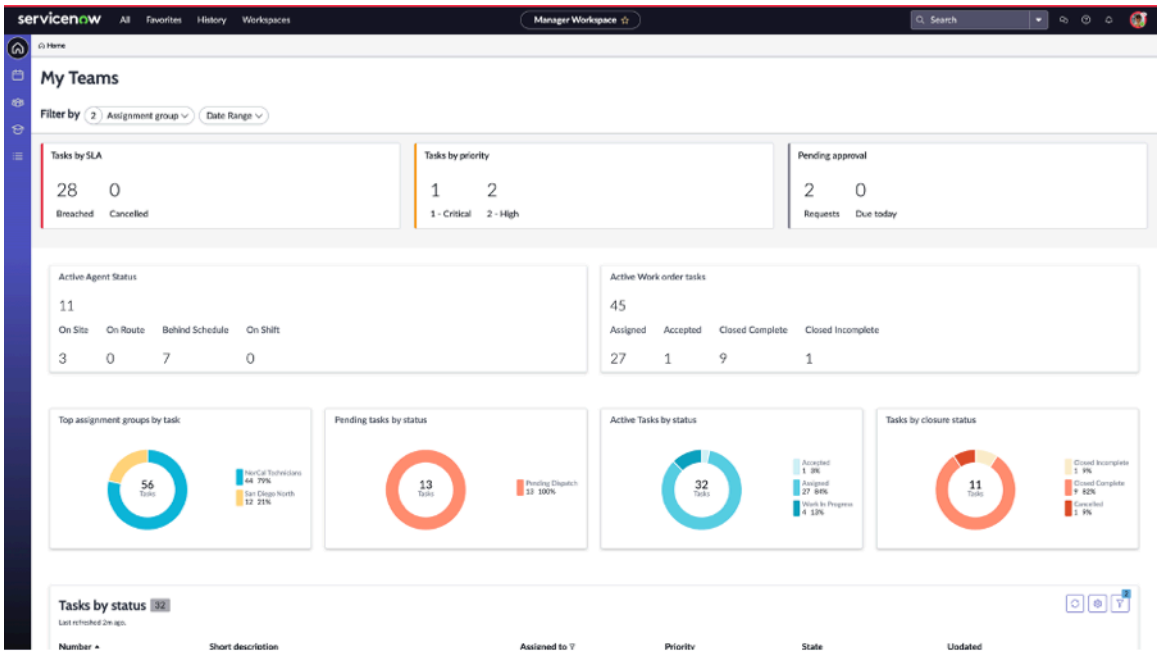
Verbessern Sie die Qualität und Effizienz Ihrer Teams mithilfe von intelligenter Zeitplanung, Teamstruktur und Aktualisierung einzelner Punktzahlen in Echtzeit. Bewerten Sie die Qualität abgeschlossener Aufgaben, empfehlen Sie Service Desk-Mitarbeitern den Erwerb von Kompetenzen, und schulen Sie sie, um Kompetenzlücken zu schließen.

Zugehörige Informationen

Personaloptimierung für Außendienst konfigurieren

Personaloptimierung für den Außendienst Manager Workspace- Dashboard

Überwachen Sie die Arbeits- und Organisationsleistung Ihrer Teams mit Personaloptimierung für den Außendienst. Behalten Sie den Status der Aufgaben im Auge, an denen Ihre Teams zu einem bestimmten Zeitpunkt arbeiten.



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Arbeitsbereichsmanager können Sie Folgendes tun: • Analysieren Sie die Arbeitsauftragsaufgaben, an denen Ihr Team derzeit arbeitet, oder Aufgaben, die noch nicht zugewiesen wurden. • Überwachen Sie Aufgaben mit SLAs, die verletzt, eskaliert oder seit 30 Tagen nicht geöffnet wurden.	sn_mgr_workspace.manager

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

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
• Verfolgen Sie die Arbeit, Chats und Arbeitszuweisungen eines Teams nach, um die Leistung Ihrer gesamten Organisation zu analysieren.	

Greifen Sie auf das Manager Workspace- Dashboard zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.

Anwendungsfälle

Anwender	Dashboard-Verwendung
Vorgesetzter	Überwachen Sie zu Beginn des Tages die Arbeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter, zeigen Sie Berichte an, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern, und navigieren Sie zu den Aufgaben, für die Sie Maßnahmen ergreifen möchten. Analysieren Sie die Leistung eines bestimmten Teams für einen gewünschten Zeitraum.

Indikatoren

Manager Workspace bietet die folgenden Indikatoren:

Offene Arbeitsaufträge

Zeigt die Anzahl der offenen Arbeitsaufträge an.

Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung für Arbeitsaufträge

Zeigt die durchschnittliche Anzahl von Tagen an, die zur Lösung von Arbeitsaufträgen erforderlich sind

% produktiver Arbeitszeit bei Aufgaben

Zeigt den Prozentsatz der Produktionszeit an und wie viel sie für einen bestimmten Zeitraum erhöht oder verringert hat.

% Mitarbeiternutzung für Aufgaben

Zeigt den Prozentsatz der Agent-Auslastung an und zeigt an, um wie viel sie für einen bestimmten Zeitraum zu- oder abgenommen hat.

Aufgliederungen

Manager Workspace enthält die folgenden Aufgliederungen:

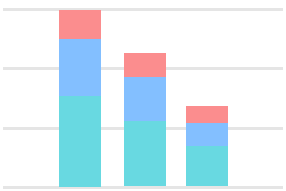
- Zuweisungsgruppe
- Datumsbereich

Datenvisualisierungen

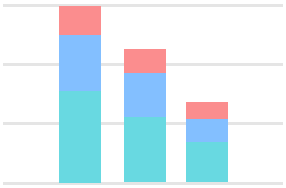
Manager Workspace bietet die folgenden Visualisierungen.

Automatische Übersetzung

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

Titel	Typ	Beschreibung
Aufgaben nach SLA	Einzelne Punktzahl	Anzahl der nicht eingehaltenen und abgebrochenen Aufgaben.
Aufgaben nach Priorität	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Aufgaben mit kritischer und hoher Priorität.
Ausstehende Freigabe	Einzelne Punktzahl	Anzahl der heute fälligen Genehmigungsanforderungen und Anforderungen.
Geschlossene Arbeitsaufträge	Gestapeltes Balkendiagramm 	Zeigt die Arbeitsaufträge an, die von Service Desk-Mitarbeitern geschlossen wurden.
Wöchentliche neue im Vergleich zu geschlossenen Arbeitsaufträgen	Linien- und gestapeltes Balkendiagramm	Zeigt die neuen und geschlossenen Arbeitsaufträge an, die der Zuweisungsgruppe zugewiesen wurden, nach Woche.

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

Titel	Typ	Beschreibung
Geplante im Vergleich zu tatsächlicher Aufgabendauer	Gestapeltes Balkendiagramm 	Zeigt die geplante Dauer für die Aufgabe und die Dauer bis zum Abschluss an.
Wöchentliche Abweichung von geplanter Gesamtdauer	Linien- und gestapeltes Balkendiagramm	Zeigt die wöchentliche Abweichung von der geplanten Gesamtdauer an.
Aktiver Agentstatus	Einzelne Punktzahl	Zeigt die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter und deren Status an.
Aktive Arbeitsauftragsaufgaben	Einzelne Punktzahl	Zeigt die Anzahl der aktiven Aufgaben und deren Status an.
Häufigste Zuweisungsgruppen	Ring	Zeigt die Anzahl der aktiven Arbeitsauftragsaufgaben an und wie viele Aufgaben jede Zuweisungsgruppe 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.

Titel	Typ	Beschreibung
Ausstehende Aufgaben nach Status	Ring	Zeigt die Anzahl der ausstehenden Aufgaben und eine Aufgliederung der ausstehenden Aufgaben nach Status an, z. B. Entwurf und Versand ausstehend.
Aktive Aufgaben nach Status	Ring	Zeigt die Anzahl der aktiven Aufgaben und eine Aufgliederung der aktiven Aufgaben nach Status an, z. B. „Akzeptiert“, „Zugewiesen“ und „In Bearbeitung“.
Aufgaben nach Abschlussstatus	Ring	Zeigt die Anzahl der geschlossenen Aufgaben und eine Aufgliederung der geschlossenen Aufgaben nach Status an, z. B. „Unvollständig geschlossen“, „Abgeschlossen“ und „Abgebrochen“.
Aufgaben nach Status	Liste	Zeigt die Liste der aktiven Aufgaben nach Status an.

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Außendienst

Durch die Zeitplanung in Personaloptimierung für den Außendienst können Sie Ihre Personalressourcen effizient verwalten, indem Sie Zeitpläne, Personal und Schichten in Ihren Teams von einem zentralen Ort aus planen und verwalten. Sie können sie auch in die Zeitplanung für die Rufbereitschaft integrieren und Schichten und Zeitpläne für Bereitschaftsrotationen erstellen.

Schlüsselfunktionen

Mit der Zeitplanung können Sie Folgendes tun:

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

- Besprechungen, Schulungen, Abwesenheitsanträge und Ad-hoc-Arbeitsschichten mithilfe des Teamkalenders hinzufügen.
- Mitarbeiter im Teamkalender anhand ihres Standorts, ihrer Region, ihrer Zuweisungsgruppen und beliebiger Felder in ihrem Datensatz filtern.
- Schicht- und Zeitpläne für Mitarbeiter erstellen.
- Urlaubs- und Schichtwechselanforderungen von Service Desk-Mitarbeitern genehmigen oder ablehnen.
- Zeitplan des Teams im Teamkalender nachverfolgen und verwalten, indem Sie für den ausgewählten Tag oder die ausgewählte Woche die geplanten Schichten mit den tatsächlichen Ein- und Ausstempelzeiten vergleichen.
- Analysieren, ob Ihre Teammitglieder die Zeitpläne einhalten. Wenn Sie ein potenzielles Problem feststellen, können Sie Ihr Team problemlos benachrichtigen, damit es sofort Maßnahmen ergreifen kann.
- Anhand von historischen Einhaltungsberichten Coaching-Möglichkeiten für Mitarbeiter analysieren und empfehlen.

Weitere Informationen zu Leistungskennzahlen und Seitenleisten finden Sie unter Indikatoren mit KPI-Details untersuchen .

Zeitplaneinhaltung

- „Einhaltung“ ist eine Metrik, mit der analysiert werden kann, wie genau Mitarbeiter ihren Zeitplan bei der Erledigung von Arbeitszuweisungen einhalten. Die Konformität misst die abgeschlossene Arbeit unabhängig davon, wann sie abgeschlossen wurde.
- Eine hohe Einhaltungsrate zeigt an, dass Service Desk-Mitarbeiter ihre Zeitpläne einhalten und den Außendienst anbieten, wenn dies erwartet wird. Eine niedrige Einhaltungsrate legt nahe, die Prozesse oder Entscheidungen zu ändern, um das Team effizient zu verwalten. Bei Mitarbeitern mit einer niedrigen Einhaltungsrate werden die Zahlen rot hervorgehoben.

- Die Berechnungen der Zeitplaneinhaltung und -konformität basieren auf den Formeln bezüglich der effektiven und geplanten Arbeitszeitpläne der Mitarbeiter. Im Folgenden sind die Standardformeln aufgeführt, die zur Berechnung der Einhaltung und Konformität für Mitarbeiter verwendet werden. Ihr Administrator kann die Formeln jedoch nach Bedarf ändern.

  Die folgenden Komponenten und Formeln werden zur Berechnung der Einhaltung und Konformität verwendet:

  - Die Skripts *`shift_planning_clock-in`* und *`shift_planning_clock-out`* generieren die Ein- und Ausstempelzeitereignisse der Mitarbeiter aus den Anmelde- und Abmeldesitzungen. Die Geschäftsregel *`Agent Time Work Event Trigger`* generiert Ein- und Ausstempelzeitereignisse bei jeder Änderung des Anwesenheitsstatus eines Mitarbeiters.
  - **Zeitplaneinhaltung**= (Schichtarbeitszeit in Minuten/Geplante Schichtzeit in Minuten + Überstunden)
  - **Konformität**= (Schichtarbeitszeit in Minuten + Überstunden)/Geplante Schichtzeit in Minuten
- Der Prozentsatz der idealen Einhaltung liegt standardmäßig über 70, der Wert für Konformität zwischen 80 und 120. Ihr Administrator kann die Schwellenwerte jedoch

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

ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanung in Personaloptimierung für den Außendienst. Mitarbeiter, die die definierten Schwellenwerte nicht erreichen, weisen eine niedrige Einhaltungsrate auf und werden rot hervorgehoben.

Erstellen Sie in einen Arbeitsschichtplan Personaloptimierung für den Außendienst

Planen Sie Schichten für Ihr Team, damit Sie sicher sein können, dass alle Arbeitszuweisungen und Pausen abgedeckt sind. Sie können auch die Wochentage angeben, an denen Sie möglicherweise geplante Schichten überschreiben müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Registerkarte **Schichten** werden die Schichten in aktive und inaktive Schichten eingeteilt. Im kontextbezogenen Seitenbereich werden die aktiven und inaktiven Schichten in der Reihenfolge angezeigt, die auf der **Registerkarte „** Schichten“ angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schichten**.
4. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol „ anzeigen“ (Symbol „Schichtpläne anzeigen“), um die Zeitpläne anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf das Symbol zum Erstellen von Arbeitsschichtplänen oder Rufbereitschaftsschichten ( ).
6. Klicken Sie auf **Arbeitsschicht**.
7. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Schicht ein.
8. Legen Sie das Zeitfenster für die Schicht fest.

   a. Wählen Sie im Feld **Zeitzone** die Zeitzone der Benutzer aus, die Sie der Schicht zuordnen möchten.

   Hinweis:
   Um eine Schicht für Service Desk-Mitarbeiter hinzuzufügen, die in ihrer lokalen Zeitzone arbeiten, wählen Sie die Option **Use agent time zone (Service Desk-Mitarbeiter-Zeitzone verwenden)** aus. Das System verwendet die Zeitzone, die im Benutzerdatensatz des Service Desk-Mitarbeiters angegeben ist.

   b. Geben Sie im Feld **Startzeit die Uhrzeit** ein, zu der die Schicht beginnen soll.

   c. Geben Sie im Feld **Endzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht enden soll.

   d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Aktiv, um die Arbeitsschicht zu aktivieren.

   e. Legen Sie die Wochentage fest, die Sie der Schicht hinzufügen möchten.

   f. Wählen Sie **Speichern**.

9. Fügen Sie der Schicht Pausen im Zeitplan hinzu.

Automatische Übersetzung

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

a. Wählen Sie die Schicht aus.

b. Klicken Sie auf **Pause hinzufügen**.

c. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Pause ein.

d. Legen Sie eine Dauer für die Pause fest.

e. Geben Sie im Feld **Dauer** an, wie lange die Pause dauern soll.

f. Geben Sie im Feld **Früheste Startzeit** den frühesten Zeitpunkt für den Beginn der Pause ein.

g. Geben Sie im Feld Späteste **Endzeit** die späteste Zeit für das Ende der Pause ein.

Beispielsweise können Sie die früheste Startzeit auf 11:00 Uhr, die späteste Endzeit auf 15:00 Uhr und die Dauer der Pause auf eine Stunde festlegen. Wenn Sie dieser Schicht vier Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen, wird die Pausendauer von der Anwendung für die Zeitplanerstellung für jeden Service Desk-Mitarbeiter automatisch gestaffelt. Staffeln Sie die Pausen, um sicherzustellen, dass Ihre vier Service Desk-Mitarbeiter die gesamte Dauer der Schicht abdecken können.

h. Klicken Sie auf **Speichern**.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.
11. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter für jede Stunde oder jeden Tag im Fenster für die Schichtspanne an.

Erstellen Sie in einen Bereitschaftsschichtplan Personaloptimierung für den Außendienst

Planen Sie Schichten für Ihr Team, damit Sie sicher sein können, dass alle Arbeitszuweisungen und Pausen abgedeckt sind. Sie können auch die Wochentage angeben, an denen Sie möglicherweise geplante Schichten überschreiben müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schichten**.
4. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das „Schichtpläne anzeigen“ (Symbol „Schichtpläne anzeigen“), um die Zeitpläne anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf das Symbol Arbeitsschichtpläne oder Rufbereitschaftsschichten erstellen („Schichtplan hinzufügen“).
6. Erstellen Sie die Rufbereitschaftsschicht.
   a. Klicken Sie auf **Rufbereitschaftsschicht**.
   b. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Schicht ein.

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

c. Wählen Sie im Feld **Gruppe** eine Gruppe aus, der Sie die Schicht zuweisen möchten.

d. Wählen Sie das Zeitfenster für die Schicht aus, indem Sie Werte in die Felder **Startzeit** und **Endzeit** eingeben und die **Zeitzone** im Feld Zeitzone auswählen.

e. Legen Sie die Wochentage fest, die Sie auf die Schicht anwenden möchten.

f. Klicken Sie im Feld **Rotationsstartdatum** auf das Kalendersymbol, wählen Sie das Startdatum der Bereitschaftsrotation für die Schicht aus, und klicken Sie auf **OK**.

g. Klicken Sie auf **Speichern**.

7. Erstellen Sie die Bereitschaftsrotation.

a. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Schicht aus.

b. Klicken Sie auf **Rotation erstellen**.

c. **Wählen** Sie im Feld Service Desk-Mitarbeiter die Namen der Service Desk-Mitarbeiter aus, die Teil der Schicht sein sollen, aus der Liste aller Service Desk-Mitarbeiter, die zu der Gruppe gehören, für die die Rufbereitschaftsschicht erstellt wird.

d. **Wählen** Sie im Feld Rotationsintervall aus, ob die Rotation täglich oder wöchentlich erfolgen soll.

e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Das Feld **Eskalationstyp** wird automatisch mit dem **Feldwert Dienstpläne** rotieren ausgefüllt, wenn mehrere Dienstpläne für die Rotation erstellt wurden. Andernfalls wird es mit dem **Feldwert Unter Mitgliedern abwechseln ausgefüllt**.

8. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um die Schicht zu aktivieren und im Zeitplan zu veröffentlichen.
Um eine aktive Rufbereitschaftsschicht zu deaktivieren und aus dem Zeitplan zu entfernen, können Sie auf Veröffentlichung rückgängig machen **klicken**.

9. **Wahlweise:** Zeigen Sie alle Rufbereitschaftsschichten an, die im Zeitplan im Mitarbeiter- und Teamkalender veröffentlicht wurden.
Wenn Sie der Bereitschaftsrotation neue Mitarbeiter hinzufügen, kann es einige Zeit dauern, bis die Daten im Teamkalender aktualisiert wurden.

Zeitplan erstellen

Verwalten Sie den Zeitplan Ihres Teams, indem Sie einen Zeitplan erstellen, der eine Zeitspanne abdeckt und die Arbeitsschichten Ihres Teams umfasst. Sie können Service Desk-Mitarbeiter auch basierend auf ihren Kompetenzen und ihrer Verfügbarkeit Schichten zuweisen, um sicherzustellen, dass Sie Ihre Ressourcen effizient nutzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Anzahl der Tage für die Zwischenspeicherung von Mitarbeiterzeitplänen mithilfe der Systemeigenschaft *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache* festlegen.

Die Zeile **Gesamtabdeckung/Bedarf** zeigt an, wie viele Service Desk-Mitarbeiter die einzelnen Schichten an einem Tag abdecken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Zeitplan erstellen
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.

   Hinweis:
   Sie können die Personalkoordinierung für einen bestimmten Tag oder für die ganze Woche analysieren.

   b. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol „Zeitpläne anzeigen“ (“).
   c. Klicken Sie im Bereich „Zeitpläne“ auf das Symbol.
   d. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für den Zeitplan ein.
   e. Wählen Sie im Feld **Startdatum** ein Datum aus, an dem der Zeitplan beginnen soll, und klicken Sie auf **OK**.
   f. Wählen Sie im Feld **Enddatum** ein Datum aus, an dem der Zeitplan enden soll, und klicken Sie auf **OK**.
   g. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Sie können den Zeitplan aller Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe anzeigen, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.
4. Fügen Sie dem Zeitplan eine Arbeitsschicht hinzu.

   Hinweis:
   Um einem neu erstellten Zeitplan weitere Schichten hinzuzufügen, wählen Sie den Zeitplan aus und fügen dann die Arbeitsschicht hinzu.

   a. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf **Schicht hinzufügen**.
   b. Wählen Sie im Feld **Schicht** die Arbeitsschicht aus, die Sie dem Zeitplan hinzufügen möchten.
5. Fügen Sie der Arbeitsschicht Service Desk-Mitarbeiter hinzu.
   a. **Suchen** Sie im Feld Service Desk-Mitarbeiter nach Service Desk-Mitarbeitern, und fügen Sie der Schicht einen oder mehrere Service Desk-Mitarbeiter hinzu.
   b. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Hinweis:
   Es kann einige Minuten dauern, bis der Bildschirm aktualisiert wird.

Fügen Sie einer Schicht geplante Pausen hinzu

Nach dem Erstellen einer Arbeitsschicht können Sie der Schicht geplante Pausen hinzufügen.

Vorbereitungen

Sie müssen einen Schichtplan und eine Arbeitsschicht erstellen, bevor Sie der Schicht eine Pause hinzufügen.

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Pausenzeitraum innerhalb einer Arbeitsschicht festlegen, indem Sie sicherstellen, dass alle Ihre Service Desk-Mitarbeiter die gesamte Schichtspanne abdecken können. Legen Sie beispielsweise die früheste Startzeit auf 11:00 Uhr, die späteste Endzeit auf 15:00 Uhr und die Dauer der Pause auf eine Stunde fest. Wenn Sie der Arbeitsschicht vier Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen, wird die Pausendauer von der Anwendung Zeitplanung automatisch für jeden Service Desk-Mitarbeiter gestaffelt. Staffeln Sie die Pausen, um sicherzustellen, dass vier Ihrer Service Desk-Mitarbeiter die gesamte Schichtspanne abdecken können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf das Symbol „Schichtpläne anzeigen“ (“), und wählen Sie die Schicht aus, für die Sie die Pause hinzufügen möchten.
4. Klicken Sie auf **Pause hinzufügen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Pause

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Pause
Dauer	Dauer der Pause.
Früheste Startzeit	Frühestmöglicher Zeitpunkt für den Beginn der Pause.
Späteste Endzeit	Späteste Zeit für das Ende der Pause.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Einen Zeitplan für die Transparenz der Teamabdeckung veröffentlichen

Generieren Sie eine Vorschau Ihres Zeitplans, und veröffentlichen Sie sie, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter im Vorhinein sehen können, welche Schichten und Zeitpläne sie haben. Sie können die Veröffentlichung eines Zeitplans rückgängig machen, um Änderungen vorzunehmen, und ihn anschließend erneut veröffentlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Kopie eines Zeitplans erstellen und sie aktualisieren, um einen neuen Zeitplan zu erstellen. Bei diesen Aktualisierungen kann es sich zum Beispiel um Änderungen des Start- und Enddatums oder das Hinzufügen bzw. Entfernen von Schichten oder Service Desk-Mitarbeitern handeln.

Wenn Sie eine Kopie des Zeitplans erstellen, werden an dieser Kopie automatisch folgende Aktualisierungen vorgenommen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Startdatum wird auf das aktuelle Datum und das Enddatum auf 30 Tage nach dem aktuellen Datum gesetzt.
- Der Status des Zeitplans ändert sich in Entwurf. Sie können die gewünschten Änderungen an der Schicht vornehmen und auf **Speichern** klicken.
- Der Zeitplan zeigt nur Service Desk-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe des aktuell angemeldeten Benutzers an.

Sie können die Veröffentlichung eines Zeitplans auch rückgängig machen, um Aktualisierungen durchzuführen und ihn dann erneut zu veröffentlichen.

- Wenn das Startdatum entweder das aktuelle Datum ist oder in der Vergangenheit liegt, bleibt der Status des Zeitplans Veröffentlicht, und das Enddatum ändert sich in das morgige Datum.
- Wenn das Startdatum in der Zukunft liegt, ändert der Zeitplaner den Status des Zeitplans und die Zeitpläne der Service Desk-Mitarbeiter in Entwurf.

Hinweis:
Wenn Sie einen Zeitplan im Status Entwurf nicht mehr benötigen, können Sie auf **Löschen** klicken, um ihn zu löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Generieren Sie eine Zeitplanvorschau.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
   b. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol „Zeitpläne anzeigen“ (Symbol „ “).

   Beim Speichern einer Arbeitsschicht wird der Teamkalender aktualisiert, und eine Vorschau wird generiert.
4. Veröffentlichen Sie einen Zeitplan.
   a. Wählen Sie einen Zeitplan aus, und bearbeiten Sie ihn bei Bedarf.
   b. Bearbeiten Sie den Zeitplan, falls dies nötig ist, und klicken Sie auf **Speichern**.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   d. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse
Alle Zeitpläne, die sich im Status Entwurf befinden, werden in den Status Veröffentlicht verschoben. Sie können den veröffentlichten Zeitplan im Teamkalender anzeigen.

Verfolgen und verwalten Sie den Zeitplan Ihres Teams

Erstellen, aktualisieren oder überwachen Sie den Zeitplan Ihres Teams von einem zentralen Ort aus. Sie können einen angefragten Schichttausch oder eine beantragte Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters innerhalb Ihrer Zuweisungsgruppe genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dem Kalender können Sie Folgendes tun:

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

- Alle Mitarbeiter nach Zuweisungsgruppe anzeigen.
- Mit veröffentlichten Zeitplänen Einblicke in die Team-Compliance gewinnen.
- Arbeitszeitpläne von Mitarbeitern anzeigen, in denen die effektive Schichtzeit sowie die Ein- und Ausstempelzeit angegeben sind.
- Filtern Sie den **Teamkalender**basierend auf den Werten in den Feldern **Zuweisungsgruppe**, **Standort**, **Kompetenzen**, Schichtplan und **Ereignisse**, um eine benutzerdefinierte Ansicht zu erhalten.
- Ändern Sie bei Bedarf die Schicht-, Ein- und Ausstempelzeiten des Service Desk-Mitarbeiters

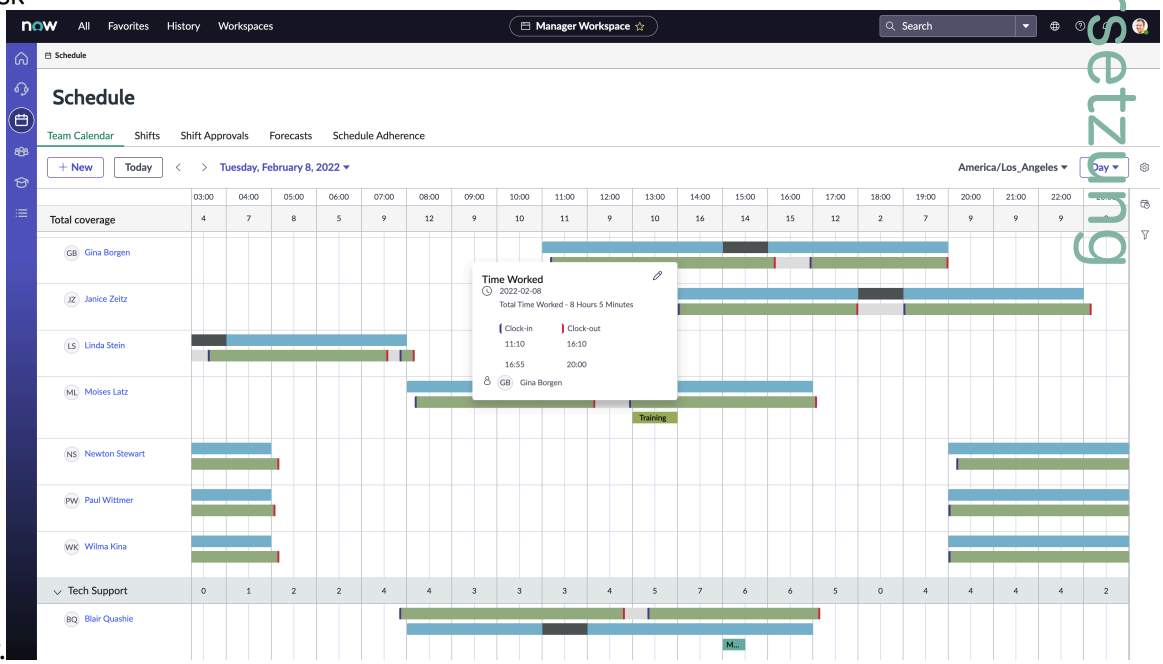
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Ändern Sie die Schichtzeiten eines Service Desk-Mitarbeiters.
   Der Zeitplan, der diese Schicht enthält, muss sich im Status „Vorschau“ oder „Veröffentlicht“ befinden.
   a. Navigieren Sie auf der Registerkarte **Teamkalender** zu der Schicht des Mitarbeiters, für den Sie den Zeitplan ändern möchten.
   b. Klicken Sie im Popup-Fenster „Schicht“ auf das Bearbeitungssymbol ( ).
   c. Ändern Sie die Schichtzeit des Service Desk-Mitarbeiters.

      Hinweis:
      Wenn die vorhandene Schicht eine Pause hat, können Sie der Schicht weitere Pausen hinzufügen.

   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Der folgende Snapshot zeigt die Arbeitszeitzusammenfassung für einen ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter.



4. Genehmigen Sie die Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters bzw. lehnen Sie sie ab, oder führen Sie einen Schichttausch mit einem anderen Service Desk-Mitarbeiter durch.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:

Sie müssen eine Anfrage zwei Tage vor dem Startdatum der Abwesenheit oder des Schichttauschs genehmigen. Außerhalb dieses Zeitraums wird die Genehmigung automatisch abgelehnt. Weitere Informationen finden Sie in den Beschreibungen von **Fälligkeitsdatum für Genehmigungen von Urlaubs- und Schichttauschanfragen festlegen** in Mit Workforce Optimization for Customer Service installierte Komponenten .

Überlappende Urlaubsanträge eines Service Desk-Mitarbeiters werden abgelehnt.

a. Klicken Sie auf **Genehmigungen**.

b. Wählen Sie die Anforderung aus.

c. Akzeptieren Sie die Anforderung, oder lehnen Sie sie ab.

Sie können alle Anfragen von Service Desk-Mitarbeitern einschließlich der zugehörigen Detailinformationen in Ihrer Warteschlange sehen.

- Um eine Anfrage zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.

  Wenn Sie die Anfrage genehmigen, wird der Zeitplan auf Grundlage der Genehmigungen im Teamkalender aktualisiert.

- Um eine Anfrage abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter überwachen

Verwenden Sie die Zeitplaneinhaltung, um zu bewerten, ob Ihre Service Desk-Mitarbeiter die ihnen zugewiesenen Zeitpläne einhalten. Sie können nach Bereichen suchen, in denen geringwertige Aktivitäten eliminiert oder reduziert werden können, und den Personalbestand den ganzen Tag über weiter analysieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zur Zeitplaneinhaltung finden Sie im Abschnitt „Zeitplaneinhaltung“ in Zeitplanung in Personaloptimierung für den Außendienst.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Überwachen Sie die Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter.

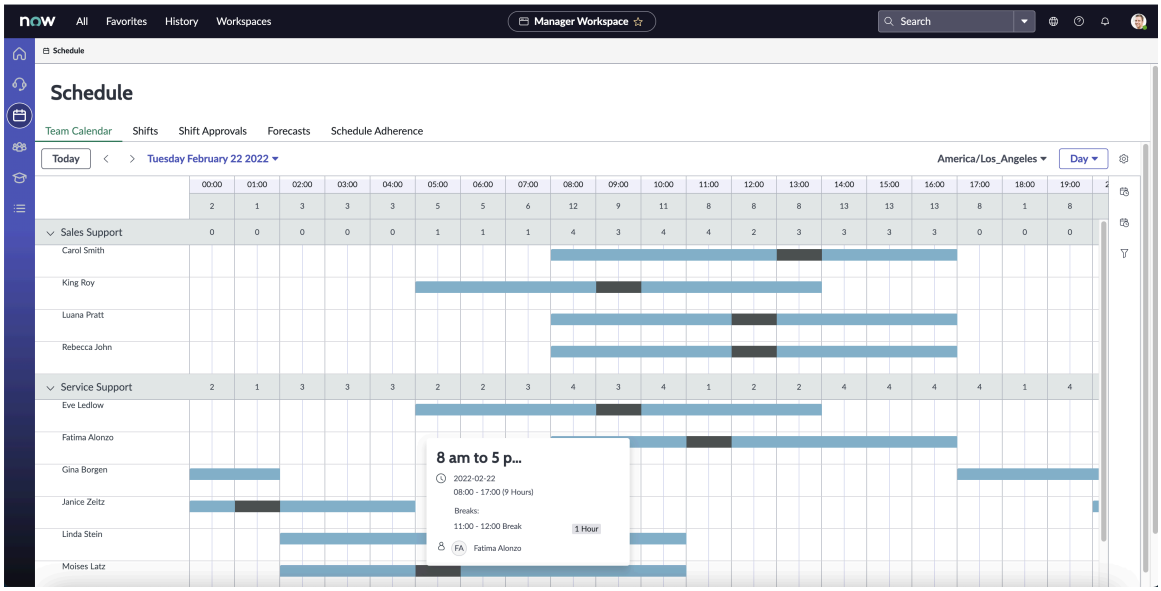
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Aufgabe	Vorgehensweise
Zeigen Sie die Zeitplaneinhaltung auf Organisations- oder Teamebene an	**a.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplaneinhaltung**. Das Balkendiagramm wird mit dem Prozentsatz der Zeitplaneinhaltung und dem Prozentsatz der Konformität Ihrer Teams angezeigt. **b.** Zeigen Sie das Diagramm an, und zeigen Sie weitere Detailinformationen zu den Analysen Ihrer Teammitglieder an, indem Sie auf die Leiste klicken.
Analysieren Sie die geplante im Vergleich zur tatsächlichen Zeitplanung für Ihre Teammitglieder	**a.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**. **b.** Wählen Sie das Datum aus. **c.** Zeigen Sie die **Arbeitszeitzusammenfassung** an, indem Sie auf den Balken klicken, der die tatsächliche Arbeitszeit des Service Desk-Mitarbeiters darstellt. **Hinweis:** Die Ein- und Ausstempelzeiten entsprechen den tatsächlichen Arbeitszeiten Ihrer Mitarbeiter. Die Ereignisse werden basierend auf den An- und Abmeldeaktionen und dem Anwesenheitsstatus des Mitarbeiters generiert. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter vergisst, sich auszustempeln, generiert das System standardmäßig nach 60 Minuten automatisch das Ausstempelereignis. Ihr Administrator kann dies jedoch mithilfe der Systemeigenschaft *`Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)`* ändern. Beispiel: Ein Einstempelereignis wird generiert, wenn sich ein Mitarbeiter anmeldet oder den Anwesenheitsstatus in **Verfügbar** ändert. Analog dazu wird ein Ausstempelereignis generiert, wenn sich ein Mitarbeiter vom System abmeldet oder den Anwesenheitsstatus in Offline oder Pause ändert. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter nach 60 Minuten vor Schichtende keine Ausstempelzeit hat, generiert das System automatisch das Ausstempelereignis.

Der folgende Snapshot des Teamkalenders zeigt, wie Sie messen können, wie gut Ihre Teammitglieder ihre Arbeitszeitpläne einhalten. Der blaue Balken zeigt die geplante Arbeitsschichtzeit an, und daneben wird die tatsächliche Arbeitszeit angezeigt. Standardmäßig werden die Einstempelzeit in lila, die Zeitspannen, in denen der jeweilige

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

Mitarbeiter verfügbar war, in grün, die Ausstempelzeit in rot und Zeitspannen, in denen der jeweilige Mitarbeiter nicht verfügbar war, in grau angezeigt.



Einhaltung und Konformität anhand der Arbeitszeitzusammenfassung analysieren

Zeigen Sie die Arbeitszeitzusammenfassung Ihrer Teammitglieder an, um festzustellen, ob Ihre Teams die geplanten Zeitpläne einhalten. Sie können auch die historische Einhaltung, eine Berichtsansicht der Echtzeiteinhaltung, verwenden, um zu sehen, wie gut Ihre Service Desk-Mitarbeiter ihre Zeitpläne in der Vergangenheit eingehalten haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Berechnungen der Einhaltung und Konformität basieren auf einer definierten Konfiguration und den tatsächlichen und geplanten Arbeitszeitplänen der Service Desk-Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanung in einrichten Personaloptimierung für den Außendienst.

Hinweis:
Ihr Administrator kann die Funktion der Zeitplaneinhaltung deaktivieren oder die Konfiguration für Einhaltung und Konformität ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Configure properties for schedule adherence and conformance .

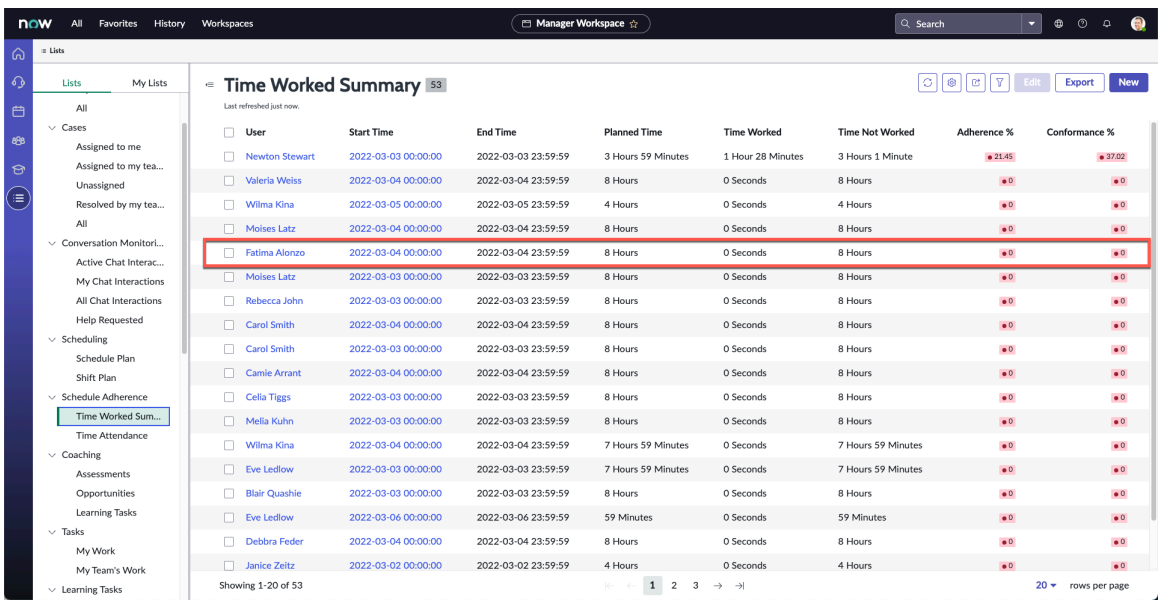
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Zeigen Sie Detailinformationen an: die Zusammenfassung der Anwesenheits- und Arbeitszeiten Ihrer Mitarbeiter.

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

Aufgabe	Gehen Sie folgendermaßen vor
Arbeitszeitzusammenfassung Ihres Teams analysieren	**a.** Klicken Sie auf das Listensymbol (☰). **b.** Klicken Sie unter „Zeitplaneinhaltung“ auf **Arbeitszeitzusammenfassung**. **Hinweis:** Die **verfügbare nicht geplante** Zeit erfasst die Zeit, in der der Service Desk-Mitarbeiter verfügbar und außerhalb der geplanten Arbeitsereignisse des Mitarbeiters eingestempelt war. Beispiel: Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter für die Teilnahme an einer Schulung von 13:00 bis 14:00 Uhr eingeplant ist, jedoch vergisst, diese Teilnahme auszustempeln, wird diese Zeit als eingestempelte Zeit betrachtet. Die Schulungszeit von 13:00 bis 14:00 Uhr wird als verfügbare nicht geplante Zeit erfasst.
Anwesenheitszeiten Ihrer Mitarbeiter anzeigen	**a.** Klicken Sie auf das Listensymbol (☰). **b.** Klicken Sie unter „Zeitplaneinhaltung“ auf **Anwesenheitszeit**.

Das folgende Beispiel für die Zeitplaneinhaltung zeigt, wie Sie messen können, wie gut Ihr Team die Arbeitszeitpläne einhält.



Example:
Um die Berechnungen der Felder in einer Arbeitszeitzusammenfassung zu verstehen, betrachten Sie den Arbeitstag von Fatima Alonzo:

- Die Schicht beginnt um 8 Uhr und endet um 16 Uhr = 8 Stunden
- Geplante Zeit = 8 Stunden = 480 Minuten
- Sie stempelt sich um 8 Uhr ein und macht ab 12 Uhr Mittagspause. Nach der Pause stempelt sie sich um 12:30 Uhr wieder ein und dann um 16 Uhr aus.

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

- Arbeitszeit in Schicht = 480 - 30 = 450 Minuten
- Zeitplaneinhaltung = (Schichtarbeitszeit in Minuten/Geplante Schichtzeit in Minuten + Überstunden) = 450/(480+65) = 82,57 %
- Konformität = (Schichtarbeitszeit in Minuten + Überstunden)/Geplante Schichtzeit in Minuten = (450 + 65) / 480 = 107,29 %.

Hinweis:
Fatima Alonzo weist eine hohe Einhaltungsrate auf, da die Zeitplaneinhaltung und -konformität innerhalb der Schwellenwerte liegen. Um zu sehen, welche Service Desk-Mitarbeiter nicht eingehalten werden, suchen Sie nach den rot hervorgehobenen Nummern.

Dem Teamkalender Ereignisse hinzufügen

Erstellen Sie Besprechungen, Schulungen, Auszeitanforderungen, persönliche oder Ad-hoc-Arbeitsereignisse über den Teamkalender.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können benutzerdefinierte Event-Typen erstellen und Felder hinzufügen oder entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Event-Typen, die im Teamkalender mit angezeigt werden sollen Personaloptimierung für den Außendienst.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
4. Klicken Sie auf **+Neu**.
5. Erstellen Sie ein Event.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Teams in Personaloptimierung

Verwenden Sie Teams, um Leistungstrends für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus nachzuverfolgen und zu analysieren. Sie können die Trends für jeden Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team überwachen und Ihre Service Desk-Mitarbeiter bzw. Teammitglieder miteinander vergleichen.

Mit Teams können Sie Folgendes tun:

- Kompetenzlücken ermitteln, um Empfehlungen auszusprechen, welche Kompetenzen für das Coaching Ihrer Mitarbeiter erforderlich sind.
- Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen. Sie können eine Reihe von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) hinzufügen, um die Teamleistung in den Gruppen einheitlich zu messen. Beispiel: Eine Customer Service Desk-Einheit umfasst mehrere Teams, z. B. Hardware- und Netzwerksupport. Sie können eine KPI-Gruppe für die Customer Service Desk-Einheit erstellen und dieser KPI-Gruppe anschließend Hardware- und Netzwerksupport als Zuweisungsgruppen hinzufügen. Als Nächstes können Sie der KPI-Gruppe eine Reihe von KPIs hinzufügen. Mit diesen Daten können Sie die Leistungstrends der Teams für Hardware- und Netzwerksupport messen.

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

- KPIs von mehreren Teams vergleichen, die zur selben KPI-Gruppe gehören.
- KPIs im ausgewählten Datumsbereich anzeigen.
- Detailinformationen für KPI auf Teamebene anzeigen, um die Aufteilung der KPIs über die einzelnen Teammitglieder anzuzeigen.
- KPI-Trend anzeigen, um Zukunftsprognosen für alle KPIs zu analysieren, wenn für den Datumsbereich die neuesten Werte vorliegen.
- Zeigen Sie Detailinformationen zur Ebene der einzelnen Service Desk-Mitarbeiter an, um eine 360-Grad-Ansicht der aktuellen Arbeit, historischer KPIs, Anwesenheitsverlauf, Auslastung der Kanalkapazität, Kompetenzen und bevorstehende Abwesenheiten von Service Desk-Mitarbeitern anzuzeigen.

Leistungstrends für Ihre Teams analysieren

Analysieren Sie Trends, um die Leistung und Einhaltung Ihres Teams innerhalb einer KPI-Gruppe zu überwachen. Analysieren Sie Ihre Daten, indem Sie Detailinformationen zu einem Team, einem bestimmten Teammitglied, einem Indikator oder einem Fall abrufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_fsm.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Teams-Symbol .
3. Wählen Sie einen Datumsbereich aus, um die Leistung Ihrer Teams für diesen Zeitraum anzuzeigen. Sie können den Standarddatumsbereich mit der Eigenschaft `sn_team_perf.default_date_range festlegen`. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst-Komponenten.
4. Analysieren Sie die Teamleistung.
   a. Wählen Sie ein Team aus.
   b. Verfolgen und analysieren Sie in der Registerkarte **Leistung** die Indikatorleistung insgesamt für alle Mitglieder im Team.
   c. Rufen Sie Detailinformationen zu diesem Team ab.

Option	Vorgehensweise
Indikatorleistung analysieren	▪ Um die Indikatorleistung für das Team zu analysieren, wählen Sie in der Headerzeile einen Indikatorwert für das Team aus. ▪ Um die Indikatorleistung für ein Teammitglied zu analysieren, wählen Sie einen Indikatorwert für das Teammitglied aus.
Fälle nachverfolgen	Wechseln Sie zur Registerkarte **Aufgaben**, und analysieren Sie alle Fälle im Zusammenhang mit dem Team.

Automatische Übersetzung

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

Option	Vorgehensweise
	▪ Um die Falldetails anzuzeigen, wählen Sie einen Fall aus. ▪ Um die Details eines Teammitglieds anzuzeigen, wählen Sie das Teammitglied aus.

Sie können auch Fälle, Detailinformationen zu Zuweisungsgruppen, zusätzliche Manager und Informationen einsehen, die für das Team relevant sind.

Coaching in Personaloptimierung für den Außendienst

Mithilfe von Coaching in Personaloptimierung für den Außendienstkönnen Sie die Fähigkeit Ihres Teams zur effizienten Lösung von Aufgaben bewerten, indem Sie die Arbeit in kritischen Momenten der Bereitstellung von Außendiensten überprüfen.

Schlüsselfunktionen

Coaching bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Empfehlen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern Schulungen, um Kompetenzlücken zu schließen.
- Verwenden Sie die standardmäßig verfügbaren Coaching-Möglichkeiten, um Ihre Service Desk-Mitarbeiter zu coachen. Sie können mit der Coaching-Anwendung auch eine Coaching-Möglichkeit erstellen, die auf die Bedürfnisse Ihres Service Desk-Mitarbeiters zugeschnitten ist. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst-Komponenten und Auslöserbedingungen für eine Coaching-Möglichkeit definieren
- Sie können anhand von Bewertungen und Umfragen konsistente, messbare Punktzahlen auf alle Teams anwenden.
- Mit Predictive Intelligence Kompetenzen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter empfehlen und Schulungen zum Schließen von Kompetenzlücken anbieten.

Coaching-Übersicht in Personaloptimierung für den Außendienst

Der Bildschirm „Coaching-Übersicht“ zeigt die durchschnittliche Qualität der Aufgaben an, die in den letzten 30 Tagen für Ihre Zuweisungsgruppen abgeschlossen wurden.

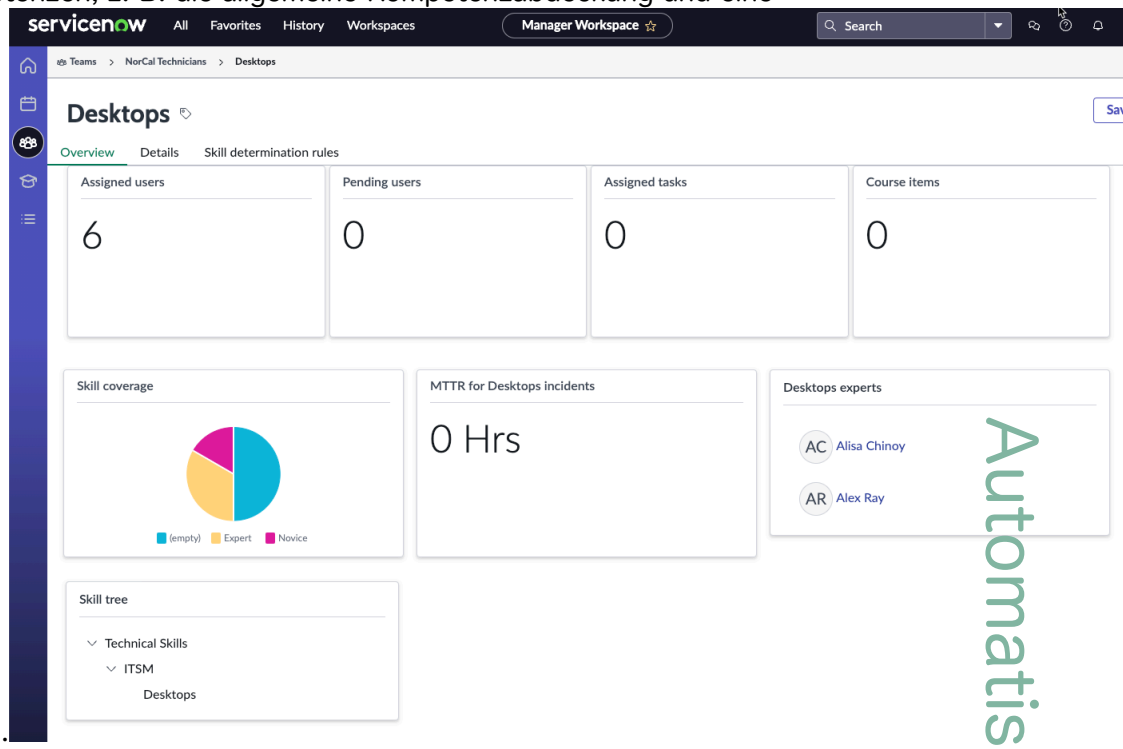
- Das Ringdiagramm zeigt die Anzahl der Bewertungen in verschiedenen Fertigstellungsstatus an. Sie können auf einen der Status zeigen und darauf klicken, um alle Bewertungen in diesem Status zu öffnen.
- Das Balkendiagramm zeigt Bewertungen an, die durch Coaching-Möglichkeiten erstellt wurden. Sie können auf beliebige Daten im Diagramm klicken, um auf die Bewertungen zuzugreifen.
- Sie können auf das Diagramm klicken, das die Indikatordaten anzeigt, und auf detaillierte Informationen zum Indikator zugreifen.

Kompetenzübersicht in Personaloptimierung für den Außendienst

Verwenden Sie die Kompetenzübersicht, um Kompetenzdaten zu analysieren, z. B. wie viele Kompetenzen Benutzern und Aufgaben zugewiesen sind. Sie können auch die Anzahl der für eine bestimmte Kompetenz vorhandenen Experten sowie die allgemeine Kompetenzabdeckung Ihrer Teams anzeigen.

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

Die folgende Abbildung zeigt die Informationen, die auf der Hauptseite der Kompetenzübersicht angezeigt werden. Sie enthält verschiedene Arten von Daten basierend auf Kompetenzen, z. B. die allgemeine Kompetenzabdeckung und eine Kompetenzhierarchie.



Anwendungsfälle

Benutzer	Nutzen der Zielseite
Kompetenzadministrator [skill_admin]	• Alle für jede Kompetenz verfügbaren Experten analysieren. • Details der Kompetenzhierarchie anzeigen. • Anzahl der Kompetenzen, die Benutzern und Aufgaben zugewiesen sind. • Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents für diese Kompetenz. • Visualisieren, wie viele Benutzer auf verschiedenen Kompetenzniveaus vorhanden sind.

Indikatoren

MTTR von Incidents nach Kompetenz: Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents mit dieser Kompetenz.

Aufgliederungen

Die im MTTR von Incidents des Kompetenzindikators angezeigten Daten werden basierend auf der Kompetenz berechnet, die zur Lösung des Incident verwendet 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.

Berichte

Wichtig:
Die Berichte „Ausstehende Benutzer“ und „Zugewiesene Aufgaben“ werden angezeigt, wenn Sie die Anwendung ServiceNow® StoreCoaching with Learning über [] aktivieren. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unterPersonaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Zugewiesene Benutzer	42	Benutzerkompetenz [sys_user_has_skill]	Anzahl der Benutzer, denen die ausgewählte Kompetenz zugewiesen ist.
Zugewiesene Aufgaben	42	Aufgabenkompetenz [task_m2m_skill]	Anzahl der Aufgaben, denen diese Kompetenz zugewiesen wurde.
Ausstehende Benutzer	42	Ausstehende Benutzer [sn_lc_learning_task]	Die Anzahl der Benutzer, denen die ausgewählte Kompetenz aus der Lernaufgabe noch zugewiesen werden muss.
Kurselemente	42	Lernkurselement [sn_lc_course_item]	Anzahl der internen und externen Kurse, denen diese Kompetenz zugeordnet ist.
Kompetenzübersicht – Container	Visualisierungskomponenten	Keine	Enthält die folgenden Komponenten: • Berichte • Indikator „Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung“ (MTTR) • Kreisdiagramm „Kompetenzabdeckung“ • Inhaltsstruktur • Kompetenzexperten-Komponenten
Verbundene Kompetenzstruktur	Struktur	Keine	Die Kompetenzhierarchie. Wenn die ausgewählte Kompetenz keine Kompetenzhierarchie hat, wird die Komponente nicht auf der Seite „Kompetenzübersicht“ angezeigt.
Kompetenzexperten	Liste	Keine	Alle Benutzer, die sich auf der Expertenebene für die Kompetenz befinden.

Automatische Übersetzung

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

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Kompetenzabdeckung	Kreisdiagramm	Keine	Der Prozentsatz sowie die Anzahl der Benutzer mit unterschiedlichen Kompetenzniveaus für die Kompetenz.

Greifen Sie über Manager Workspace auf die Kompetenzübersicht zu

Greifen Sie über Manager Workspace auf die Kompetenzübersicht zu, indem Sie entweder die Anwendung „Zeitplanung“ oder die Anwendung „Teams“ verwenden, um Kompetenzdaten zu analysieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: skill_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können über Manager Workspace mit der Anwendung „Teams“ oder „Schichtplanung“ auf die Kompetenzübersicht zugreifen.

Hinweis:
Sie müssen die Anwendung Coaching with Learning aktivieren, um die Berichte aus der Anwendung anzuzeigen. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Greifen Sie über die Teams-Anwendung oder die Schichtplanungsanwendung auf die Kompetenzübersicht zu.

Ergebnisse
Die Kompetenzübersicht zeigt die Kompetenzdaten an, z. B. wie viele Kompetenzen Benutzern und Aufgaben zugewiesen sind, zusammen mit den Daten, die die Anzahl der Experten für eine bestimmte Kompetenz und die allgemeine Kompetenzabdeckung durch Ihre Teams angeben.

Qualität der abgeschlossenen Aufgaben bewerten

Bewerten Sie die Fähigkeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter, Aufgaben zu lösen, oder die Qualität ihrer abgeschlossenen Aufgaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_coaching.coach

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Bewertungen aus einer Interaktion oder einem beliebigen Aufgabentyp erstellen.

Wenn Sie eine Bewertung manuell erstellen, können Sie ihr eine Umfrage hinzufügen. Coaching-Bewertungen werden auch auf Grundlage der in den Coaching-Möglichkeiten definierten Auslöserbedingungen erstellt und dem Coach zugewiesen.

Wenn die Coaching-Möglichkeit eine Umfrage enthält, können Sie sich dafür entscheiden, die Umfrage und die Bewertung durchzuführen. Wenn Sie mit einer Umfrage Auszubildende bewerten, wird die Punktzahl bei Abschluss der Umfrage automatisch berechnet. Die Bewertungsbeurteilung wird anschließend auf Grundlage dieser Punktzahl aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Auszubildende bewerten .

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

Der Bildschirm „Coaching-Übersicht“ zeigt die durchschnittliche Qualität der Aufgaben an, die in den letzten 30 Tagen für Ihre Zuweisungsgruppen abgeschlossen wurden.

- Das Ringdiagramm zeigt die Anzahl der Bewertungen in verschiedenen Fertigstellungsstatus an. Sie können auf einen der Status zeigen und darauf klicken, um alle Bewertungen in diesem Status zu öffnen.
- Das Balkendiagramm zeigt Bewertungen an, die durch Coaching-Möglichkeiten erstellt wurden. Sie können auf beliebige Daten im Diagramm klicken, um auf die Bewertungen zuzugreifen.
- Sie können auf das Diagramm klicken, das die Indikatordaten anzeigt, und auf detaillierte Informationen zum Indikator zugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Führen Sie Bewertungen durch.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, um den Service Desk-Mitarbeiter zu bewerten.

Bewertungsformular

Feld	Beschreibung
Möglichkeit	Coaching-Möglichkeit, die der Coaching-Bewertung zugeordnet ist.
Status	Status der Bewertung. ○ Offen: Neue Coaching-Möglichkeit. ○ In Bearbeitung: Der Auszubildende wird gecoacht. ○ Gelöst: Dem Auszubildenden wurden Coaching-Programme und Schulungsmodule zugewiesen. ○ Geschlossen: Bewertung wurde gelöst und abgeschlossen. ○ Geschlossen – unvollständig: Bewertung, die geschlossen, aber nicht abgeschlossen wurde, in der Regel, weil das Fälligkeitsdatum der Coaching-Bewertung abgelaufen ist.
Bewertungsbeurteilung	Wie gut der Service Desk-Mitarbeiter den Incident gelöst hat. Die Coaching-Anwendung füllt dieses Feld automatisch aus, wenn ein Coach eine Umfrage für den Auszubildenden abschließt.
Nachverfolgung	Ob der Coach weitere Maßnahmen ergreifen muss, um die Leistung des Auszubildenden zu verbessern.
Kommentare	Optionale Notizen, die zur Bewertung hinzugefügt werden sollen.
Vom Coach ausgefüllte Umfrage	Umfrage für den Auszubildenden, die vom Coach ausgefüllt wird. Sie können eine Umfrage für eine Bewertung hinzufügen, wenn Sie die Bewertung manuell erstellen oder wenn die Coaching-Möglichkeit eine Bewertung auslöst, die keine Umfrage enthält. Wenn eine Coaching-Möglichkeit eine Bewertung auslöst und eine Umfrage enthält, wird die Umfrage automatisch der

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

Feld	Beschreibung
	Bewertung hinzugefügt und kann vom Coach nicht geändert werden.
Von Auszubildendem ausgefüllte Umfrage	Umfrage für den Coach, die vom Auszubildenden ausgefüllt wird.
Kompetenzen hinzufügen	Kompetenzen, die dem Auszubildendenprofil hinzugefügt werden, wenn die Bewertung abgeschlossen ist. Wenn Sie dieses Feld auswählen, werden alle Kompetenzen und Kompetenzniveaus angezeigt, die nicht im Profil des Auszubildenden enthalten sind.
Schulungen hinzufügen	Schulung, die dem Auszubildenden zugewiesen werden soll. Sie können auch Lernaufgaben aus Kurselementen zuweisen.

5. Speichern Sie die Bewertung.
   - Um die Ad-hoc-Bewertung abzuschließen, klicken Sie auf **Speichern**.
   - Klicken Sie auf **Bewertung abschließen**, um die Erstellung von Bewertungen mithilfe von Coaching-Möglichkeiten abzuschließen.

Kompetenzen mit Personaloptimierung für den Außendienst verwalten

Fügen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter Kompetenzen hinzu, oder aktualisieren Sie sie. Sie können vorhergesagte Kompetenzen genehmigen, wenn die Kompetenz erforderlich ist, damit der Service Desk-Mitarbeiter zugewiesene Aufgaben abschließt. Sie können eine Kompetenz auch ablehnen, wenn sie für den Service Desk-Mitarbeiter nicht gilt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Predictive Intelligence für Kompetenzen zeigt im Profil jedes Service Desk-Mitarbeiters die empfohlenen Kompetenzen an. Die Anwendung verwendet Beispielfälle, an denen der Service Desk-Mitarbeiter gearbeitet hat, um für ihn geeignete Kompetenzen zu empfehlen.

Sie können Kompetenzen für alle Benutzer anzeigen, die nach Zuweisungsgruppe gruppiert sind, sowie die allgemeine Kompetenzabdeckung für jede Gruppe.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenzen**.
   Sie können die Liste aller zugewiesenen Kompetenzen und das Kompetenzniveau für jeden Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team anzeigen. Weitere Informationen zu Kompetenzen und Kompetenzniveaus finden Sie unter Kompetenzmanagement .

   Sie können die Kompetenzmatrix auch nach Benutzern, Gruppen, Kompetenztypen, Kompetenzniveaus oder Kompetenzkategorien filtern. Setzen Sie den Filter zurück, wenn Sie die Kompetenzen für alle Benutzer anzeigen möchten.
4. Fügen Sie eine Kompetenz oder ein Kompetenzniveau hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Genehmigen Sie eine von Predictive Intelligence empfohlene Kompetenz, oder lehnen Sie sie ab.
   a. Klicken Sie in der Kompetenzmatrix auf **Empfohlen**, um eine Kompetenz für den Benutzer zu genehmigen und zu empfehlen.
   b. Sehen Sie sich auf der Registerkarte **Details** den Antrag auf Genehmigung der Kompetenz, die Lösungen der Beispielfälle, die zur Vorhersage der Kompetenz verwendet wurden, und den Aktivitätenstrom an.
   - Wenn Sie eine Kompetenz genehmigen möchten, klicken Sie auf **Genehmigen**. Die Kompetenz wird dem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt, und der hinzugefügten Kompetenz wird automatisch das niedrigste Kompetenzniveau zugeordnet. Der Status der Anfrage ändert sich in **Genehmigt**. und die Kompetenz wird dem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt.
   - Wenn Sie eine Kompetenz ablehnen möchten, klicken Sie auf **Ablehnen**. Der Status der Anfrage ändert sich in **Abgelehnt**. Predictive Intelligence wird die Kompetenz für den Benutzer nicht noch einmal empfehlen, und das Feld ändert sich in **Hinzufügen**.
   - Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ (••• „Weitere Optionen“), und wählen **Sie Speichern**aus.

   Die Anwendung weist die Kompetenz dem Benutzer zu. Wenn die zugewiesene Kompetenz kein Kompetenzniveau aufweist, fügt die Anwendung dem Benutzer das Kompetenzniveau „Grundkenntnisse“ hinzu.

Coaching with Learning

Verwenden Sie Coaching with Learning, um Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten zu schulen. Organisieren Sie ähnliche Inhalte in Katalogen. Weisen Sie Lernaufgaben zu, und verfolgen Sie deren Absolvierung.

Wichtig:
Coaching with Learning ist über den ServiceNow® Store verfügbar, wenn Sie die Anwendung Coaching with Learning aktivieren. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Lernbibliothek erstellen

Erstellen Sie einen Katalog, um zusammengehörige Inhalte in Kategorien zu organisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernen**.
4. Klicken Sie **auf Lernbibliotheken**, und wählen Sie **Meine Lernbibliotheken**aus.
5. Erstellen Sie eine Lernbibliothek.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Titel** einen eindeutigen Namen für den Katalog ein.
   c. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Katalog ein.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

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

Hinweis:
Der Katalog ist für alle Gruppen sichtbar, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.

6. Fügen Sie der Bibliothek Kurselemente hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**.
   b. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   c. Wählen Sie im Popup-Fenster **Lernkurse hinzufügen** alle Kurselemente aus, die Sie dem Katalog hinzufügen möchten.
   d. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   Die Kurselemente werden dem Katalog hinzugefügt.

Hinweis:
Um ein hinzugefügtes Kurselement zu entfernen, markieren Sie es, und klicken Sie auf Entfernen.

7. Fügen Sie einer Bibliothek eine Gruppe hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Applicable Groups** (Anwendbare Gruppen).
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Gruppe** eine Gruppe aus, die Sie dem Katalog zuordnen möchten.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

Lernaufgaben erstellen

Erstellen Sie Lernaufgaben für Mitarbeiter, um ihre Lernaktivitäten nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.task_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Schließen Sie mit der Systemeigenschaft `exclude_weekends_on_learning_task_due_date` für die Fälligkeitstermine von Lernaufgaben Wochenenden ein oder aus. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst-Komponenten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf **Lernaufgaben**, und wählen Sie **Alle Aufgaben** aus.
4. Erstellen Sie eine Lernaufgabe.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Füllen Sie folgende Felder aus.

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

Name	Beschreibung
Zugewiesen an	Name des Mitarbeiters, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
Kurselement	Kurs, der vom Mitarbeiter abgeschlossen werden muss.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem der Mitarbeiter den Kurs abschließen muss. Der Standardwert ist 5 Tage nach Erstellung der Lernaufgabe. Dieser Wert wird aus dem Feld **Tage zur Durchführung** des Kurselements berechnet. Das Feld „Fälligkeitsdatum“ wird wie folgt hervorgehoben: ▪ Grün – wenn die Aufgabe vor dem aktuellen Tag fällig ist. ▪ Gelb – wenn die Aufgabe am aktuellen Tag fällig ist. ▪ Rot – wenn die Aufgabe nach dem aktuellen Tag fällig ist.
Katalog	Katalog, der das Kurselement für die Lernaufgabe enthält.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Interne Lerninhalte erstellen

Fügen Sie interne Kurse hinzu, damit Mitarbeiter neue Inhalte erlernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.content_creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf **Lernkurse**, und wählen Sie **Interne Kurse** aus.
4. Erstellen Sie einen internen Lernkurs.
   a. Klicken **Sie auf Neuen Kurs erstellen**.
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Interner Lerninhalt

Name	Beschreibung
Titel	Name des Kurses.
Interne Quelle	Typ des Inhalts für den Kurs. Dies sind die verfügbaren Kurstypen: ▪ URL: Youtube, Vimeo oder ein beliebiger Link für ein Video ▪ Wissensartikel ▪ Freiform
Tage zur Durchführung	Anzahl der zur Absolvierung Abschluss des Kurses erforderlichen Tage. Der Standardwert lautet 5.
Kurskatalog	Der dem Kurs zugeordnete Katalog.

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

Name	Beschreibung
Wissensartikel	Wenn die interne Quelle ein Wissensartikel ist, wählen Sie den Artikel aus.
Geschätzte Dauer	Dauer, nach der der Kurs abgeschlossen werden muss. Bei einem Video ist dies beispielsweise die Dauer des Videos. Bei einem Wissensartikel wird die Dauer basierend auf der Länge des Artikels geschätzt.
Beschreibung	Beschreibung des Kurses.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Fügen Sie dem internen Inhalt eine Kompetenz hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Associated skills** (Zugeordnete Kompetenzen).
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Kompetenz** eine Kompetenz aus, die Sie dem internen Inhalt zuordnen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** ein Niveau für die gewünschte Kompetenz aus.
   e. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Fügen Sie dem internen Inhalt eine Lernaufgabe hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernaufgaben**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Auszubildenden aus, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Katalog** den Katalog aus, dem die Lernaufgabe zugeordnet werden soll.
   e. Klicken Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Datum und die Uhrzeit aus, zu denen der Auszubildende die Lernaufgabe abgeschlossen haben soll.
   f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Externe Kurse zu „Coaching mit Learning“ hinzufügen

Fügen Sie Kurse aus externen Quellen wie Udemy, Pluralsight oder Cornerstone hinzu, damit Ihre Benutzer Kompetenzen aus externen Inhalten erwerben können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernen**.
4. Klicken Sie **auf Lernkurse**, und wählen Sie **Externe Kurse**aus.
5. Wählen Sie einen Kurs aus.
6. Klicken Sie auf **Zum Kurs 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.

Ergebnisse
Sie können den externen Kurs überprüfen und erlernen.

Mobile Experience für Personaloptimierung für den Außendienst

Verwalten Sie Arbeitsauftragsaufgaben von Ihrem Mobilgerät aus mit der Anwendung Now Mobile Agent. Sie bleiben verbunden und greifen in Echtzeit auf Informationen zu, sodass Sie Ihre Aufgaben schnell abschließen können.

Wenn Sie ein Service Desk-Mitarbeiter (sn_fieldservice_agent) oder ein Manager (sn_wfo_fsm.manager) sind, können Sie Echtzeitbenachrichtigungen aus der Anwendung verwenden, um Maßnahmen zur Behebung eines Problems zu ergreifen. Zuvor müssen Sie das Plugin Außendienst Mobile (com.sn_fsm_mobile) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mobile Experience für Außendienst-Management.

- Befolgen Sie die Anweisungen in Stellen Sie eine Verbindung zu Ihren Außendienstdaten her, um mit dieser Anwendung zu beginnen.
- Außendienst -Mitarbeiter können im Offlinemodus ihre geplanten Aufgabenaktualisierungen erhalten und auf ihre Zeitpläne zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Offlinezwischenspeicherung .
- Weitere Informationen zu den Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern und Managern, die Sie ausführen können, finden Sie unter Verwenden Sie die Anwendung Now Mobile Agent, um Aufgaben auszuführen. Darüber hinaus können Sie die Aufgaben in der folgenden Tabelle auch über Personaloptimierung für den Außendienstausführen.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
Schichttausch genehmigen oder ablehnen	• Tippen Sie auf die Benachrichtigung. • Genehmigen Sie die Schichttauschanforderung, oder lehnen Sie sie ab.	Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass die Schichttauschanforderung entweder genehmigt oder abgelehnt wurde.

Manager-Aufgaben

Manager-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
Anforderung von arbeitsfreier Zeit genehmigen oder ablehnen	• Tippen Sie auf die Benachrichtigung. • Genehmigen oder lehnen Sie den Urlaubsantrag ab.	Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass der Urlaubsantrag genehmigt oder abgelehnt wurde.
Zeigen Sie kritische Aufgaben mit hoher Priorität an, bei denen ein SLA-Verstoß vorliegt	Tippen Sie auf die Benachrichtigung. Der Aufgabendatensatz wird angezeigt.	Überprüfen Sie den Aufgabendatensatz, und ergreifen Sie die entsprechenden Maßnahmen.

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

Lineare Assets in verwalten Außendienst-Management

Inund Außendienst-Managementkönnen Sie Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben speziell für die Inspektion von linearen Assets erstellen und anzeigen. Auf diese Weise können Sie den Zustand der Assets systematisch bewerten und die erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um die Zuverlässigkeit und Leistung der linearen Assets aufrechtzuerhalten.

Initiatoren, Qualifizierer und Einsatzplaner können Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets mithilfe der Servicestandortzuordnungen erstellen und verwalten, auf die über den konfigurierbaren Arbeitsbereich von CSM und FSM zugegriffen werden kann.

Darüber hinaus können Service Desk-Mitarbeiter zugewiesene Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets mit der Anwendung Now Mobile Agent verwalten. Sie können auch Arbeitsaufträge für bestimmte Segmente erstellen, die Wartung, Reparatur oder andere Arten von Arbeit erfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets mit der Anwendung Mobile Agent verwalten.

Erstellen Sie mithilfe einer Karte einen Arbeitsauftrag für ein lineares Asset

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag zum Nachverfolgen und Verwalten der Arbeit an einem linearen Asset und den entsprechenden Segmenten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_initiator und wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Erstellung eines Arbeitsauftrags für ein lineares Asset können Sie die Geometrie des linearen Assets auf der Servicestandortkarte nutzen und die entsprechenden Start- und Endstandorte auswählen oder den Arbeitsstandort genau bestimmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Arbeitsaufträge** > **Von mir erstellt** und dann **Neu**.
4. Geben Sie im Formular [selbsterklärende Feldinformationen an, z. B.: „Name und Beschreibung“].
5. Wählen Sie im Feld Asset das Symbol „ **Asset** auswählen“ („Asset auswählen“) aus, um die Karte zum Anzeigen der Geografie des Assets zu verwenden und seinen Standort und seine Segmente zu verstehen.
6. Wählen Sie eine Überlagerung aus, um das angegebene lineare Asset auf der Karteanzuzeigen, z. B. Straßen. Standardmäßig lädt die Karte Ihren aktuellen Servicestandort.
7. Geben Sie einen Standort in die Suchadressleiste ein, um auf der Karte nach Assets zu suchen.
   Wenn die Karte den gewünschten Bereich anzeigt, können Sie die Zoomsteuerung zum Vergrößern verwenden.
   Die linearen Asset-Segmente werden auf der Karte mit einer durchgezogenen grünen Linie dargestellt.
8. Wählen Sie entweder mehrere Segmente oder einen einzelnen Punktstandort aus, um den Arbeitsstandort für ein lineares Assetzu definieren.

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

- Um das Segment anzugeben, für das Arbeit erforderlich ist, indem Sie die Start- und Endpositionen direkt am linearen Asset selbst auswählen, wählen Sie **Linie** aus und ziehen die Markierung.

  Wenn ein Segment ausgewählt wird, wird das Feld **Segmente** abhängig von der Anzahl der ausgewählten Segmente automatisch mit einem einzelnen oder mehreren Segmentwerten ausgefüllt. Darüber hinaus werden die Felder **Startstandort** und **Endstandort** mit den entsprechenden physischen Standortwerten für das ausgewählte Segment ausgefüllt.

- Um eine bestimmte Punktposition entlang des linearen Assets auszuwählen oder eine separate Position auszuwählen, die für die ausgeführte Arbeit relevant ist, wählen Sie **Punkt**aus.

  Wenn ein bestimmter Standort entlang des linearen Assets ermittelt wird, wird das Feld **Standort** automatisch mit den ausgewählten physischen Standortwerten für diesen bestimmten Punktstandort ausgefüllt.

9. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Option Lineare Arbeit wird angezeigt und ist standardmäßig aktiviert. Die Start- und Endstandorte werden basierend auf der Länge des linearen Asset-Segments auch automatisch ausgefüllt.
10. Wählen Sie **Speichern**.
    Das Formular wird geschlossen, und Sie werden automatisch zum neu erstellten Arbeitsauftragsdatensatz weitergeleitet.
11. **Wahlweise:** Wählen Sie die zugehörige Liste „ **Betroffene Produkte** “ aus, um die Gesamtzahl der ausgewählten betroffenen Segmente anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie im Arbeitsauftragsdatensatz **Bereit für Qualifizierung** aus, um eine Arbeitsauftragsaufgabe für den angegebenen Arbeitsauftrag zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Qualifizieren Sie einen Arbeitsauftrag. Sie können mehrere Arbeitsauftragsaufgaben erstellen, um eine einzelne Aufgabe für Ihren linearen Asset-Arbeitsauftrag nachzuverfolgen und zu verwalten.

Verwenden Sie die Anwendung Now Mobile Agent, um Aufgaben auszuführen

Außendienstmitarbeiter und -manager verwenden die mobile Anwendung, um ihre Außendienstaufgaben von überall aus zu verwalten.

Zugehörige Informationen

Mobile Experience für Außendienst-Management

Konfigurieren Sie die Anwendung Now Mobile Agent

Priorisieren Sie Ihre Arbeit mit der Anwendung Now Mobile Agent

Akzeptieren oder lehnen Sie Aufgaben ab, weisen Sie sich Aufgaben zu und planen Sie Ihren Zeitplan für den Tag, zeigen Sie Aufgabendetails, Zeitpläne und Aufgabenstandorte an, oder schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe mit Ihrer mobilen Anwendung.

Planen Sie Ihre Arbeitsauftragsaufgaben

Planen Sie mit der mobilen App, wie Sie Ihnen zugewiesene Aufgaben ausführen. Sie können Aufgaben priorisieren, indem Sie auf SLAs zugreifen und Kunden direkt über die App anrufen.

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In der Aufgabenliste werden die folgenden Informationen für jede Arbeitsauftragsaufgabe angezeigt:

- Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Kurzbeschreibung der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Unternehmen, für das die Arbeitsauftragsaufgabe ausgeführt wird.
- Asset-Details werden nur angezeigt, wenn der Arbeitsauftragsaufgabe ein Asset zugeordnet ist.
- Standort, an dem die Arbeitsauftragsaufgabe ausgeführt wird.
- Der Status der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Datum und Uhrzeit des geplanten Starts für die auszuführende Arbeitsauftragsaufgabe.
- Wenn bei einer Arbeitsauftragsaufgabe der übergeordnete Arbeitsauftrag einen Account hat, zeigen Sie ausgehend vom Arbeitsauftragsbildschirm Detailinformationen für den Account an, um die primären Kontaktdetails, zugehörige Fälle, Assets, Verträge und Berechtigungen anzuzeigen.

  Hinweis:
  Der angemeldete Benutzer muss über die Rolle „sn_customerservice.customer_data_viewer“ verfügen, um Detailinformationen für den Account vom Arbeitsauftrag anzeigen zu können.

- Wenn bei einer Arbeitsauftragsaufgabe der übergeordnete Arbeitsauftrag von einem Fall aus initiiert wurde, zeigen Sie ausgehend vom Arbeitsauftragsbildschirm Detailinformationen zum Fall an.

  Hinweis:
  Der angemeldete Benutzer muss die Rolle „case_viewer“ haben, um vom Arbeitsauftrag zum Fallbildschirm zu navigieren, und die Rolle „sn_customerservice.proxy_contact“, um dem **Fall-Aktivitätenstrom** Arbeitsnotizen und Kommentare hinzuzufügen.

Prozedur
1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.

   Hinweis:
   Tippen Sie auf **Schnellaktionen**, und aktualisieren Sie Ihren Status auf **Schichtschicht**, um identifiziert zu werden, da Sie sich in Ihrer Schicht befinden.

3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   In der Liste werden alle Aufgaben angezeigt, die vor Ende der nächsten Woche beginnen sollen.

   Hinweis:
   Sie können auch alle Arbeitsaufträge für ein Asset anzeigen.

4. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus, um alle Details für die Aufgabe anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie eine Arbeitsauftragsbeschreibung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Tippen Sie auf das Überlaufsymbol, und wählen Sie **Bearbeiten** aus.

b. Gehen Sie folgendermaßen vor: Um die Kurzbeschreibung der Aufgabe zu bearbeiten, tippen Sie in das Feld **Kurzbeschreibung**, nehmen die erforderlichen Bearbeitungen vor und klicken auf das Zurück-Symbol, um zum Bildschirm **Bearbeitung** zurückzukehren.

c. Um die Aufgabenbeschreibung zu bearbeiten, tippen Sie auf das Feld **Beschreibung**, geben eine Beschreibung für die Aufgabe ein, und klicken auf das Zurück-Symbol, um zum Bildschirm **Bearbeitung** zurückzukehren.

d. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf **Absenden**.
- Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Senden-Symbol.

6. Zeigen Sie die Servicelevel-Vereinbarung (SLA) für den Arbeitsauftrag an, dem die Aufgabe zugeordnet ist.

a. Tippen Sie auf die Arbeitsauftragsnummer.

b. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, um die Details anzuzeigen.

c. Tippen Sie auf **Zugehörig**.

d. Tippen Sie auf **Aufgaben-SLA**.
Auf dem Bildschirm werden alle SLAs im Zusammenhang mit dem Arbeitsauftrag angezeigt.

Tippen Sie auf den Pfeil in der linken oberen Ecke, um zum Arbeitsauftrag zurückzukehren.

7. Rufen Sie den im Arbeitsauftrag identifizierten Anrufer an.

a. Wählen Sie die Registerkarte **Details** aus.

b. Wählen Sie die im Feld **Anrufer** identifizierte Person aus.

c. Wischen Sie den Datensatz der Person nach links, und klicken Sie auf **Anrufen**, um den Anruf zu tätigen.

Tippen Sie auf den Pfeil in der linken oberen Ecke, um zum Arbeitsauftrag zurückzukehren.

Zugehörige Informationen

Field Service Management-SLAs

An Aufgaben arbeiten, wenn Ihr Mobilgerät offline ist

Weisen Sie sich Aufgaben basierend auf der intelligenten Aufgabenempfehlung zu

Weisen Sie sich selbst die beste verfügbare empfohlene Aufgabe zu, damit Sie eine Lücke in Ihrem Zeitplan schließen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion „Intelligente Aufgabenempfehlung“ empfiehlt Ihnen nur dann automatisch die Aufgabe mit der höchsten Empfehlungspunktzahl, wenn Ihr Administrator das Plugin Außendienst „ Intelligente Aufgabenempfehlung“ aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die intelligente Aufgabenempfehlung.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie sich bei der Anwendung Now® Mobile Agent anmelden, um die empfohlene Aufgabe anzuzeigen und die Aufgabe sich selbst zuzuweisen.

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

Hinweis:
Die intelligente Aufgabenempfehlung schließt die Arbeitsauftragsaufgaben aus, die nach Zeitplan gesperrt sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt „Meine Aufgaben“ auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮ “), und wählen Sie **Aufgabe empfehlen**aus.
4. Geben Sie Ihre Freizeit in den Feldern **Startzeit** und **Endzeit an**.
   Das System wählt automatisch als Standardendzeit zwei Stunden nach der Startzeit aus. Sie können die Endzeit bei Bedarf ändern.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Aufgabe mit der höchsten Empfehlungspunktzahl wird Ihnen automatisch zugewiesen.

Planen Sie Ihren Zeitplan

Zeigen Sie Aufgaben, die ausgeführt werden sollen, sowie Ihre persönlichen Events an einem bestimmten Tag an, um Ihren Zeitplan für diesen Tag zu planen. Fügen Sie Events für sich selbst hinzu, und zeigen Sie den Mitgliedern Ihres Teams Ihre Verfügbarkeit an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Ihre persönlichen Events und den Zeitplan für alle aktiven Aufgaben anzeigen, die Ihnen für das aktuelle Datum zugewiesen wurden. Sie können auch Aufgaben anzeigen, die innerhalb der letzten sieben Tage abgeschlossen wurden.

In der Aufgabenliste werden die folgenden Informationen für jede Arbeitsauftragsaufgabe angezeigt:

- Die Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags.
- Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Geplante Startzeit und Endzeit für die Ausführung der Arbeitsauftragsaufgabe.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Öffnen Sie das Applet „ **Mein Zeitplan** “.
4. Wählen Sie ein Datum im Kalender aus.
   Ihre persönlichen Events und die Arbeitsauftragsaufgaben, die für diesen Tag ausgeführt werden müssen, werden unterhalb des Kalenders angezeigt.
5. Wählen Sie eine Aufgabe aus, um alle Details für diese Aufgabe anzuzeigen.
6. Fügen Sie ein persönliches Event hinzu, oder bearbeiten Sie eines.
   a. Tippen Sie auf das Symbol „ ⋮ „Weitere Aktionen“) und wählen **Sie Event erstellen**aus.
   b. Füllen Sie folgende 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.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Events.
Typ	Typ des Zeitplaneintrags.
Zeigen als	Zeigen Sie das Event im Zeitplan als eines der folgenden an: ▪ Beschäftigt ▪ Frei ▪ Vorläufig ▪ Bereitschaft
Startzeit	Startdatum und -uhrzeit für das Event.
Endzeit	Enddatum und -uhrzeit für das Event.
Wiederholen	Häufigkeit des wiederholten Events. Verfügbare Optionen: ▪ Keine ▪ Täglich ▪ Jeden Wochentag (Mo–Fr) ▪ Jedes Wochenende (Sa, So) ▪ Jeden Mo, Mi, Fr ▪ Jeden Di, Do

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nicht zugewiesene Aufgaben annehmen

Wenn Sie verfügbar sind, können Sie sich eine Aufgabe selbst zuweisen.

Vorbereitungen

Die Arbeitsauftragsaufgabe muss den Status **Zuteilung ausstehend** aufweisen.

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Öffnen Sie das Applet **Meine Gruppenaufgaben**.
4. Wählen Sie die gewünschte Arbeitsauftragsaufgabe aus.
5. Tippen Sie auf das Symbolweitere Aktionen (⋮)], und wählen Sie dann **Mir zuweisen**aus.

Ergebnisse

Sie erhalten die Benachrichtigung, dass Ihnen die Aufgabe zugewiesen wurde.

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

Optimieren Sie eine Aufgabenroute

Rufen Sie optimale Routen zu Ihren Aufgabenstandorten ab, und navigieren Sie mithilfe der Aufgabenkarte zum Standort. Sie können den Standort der Aufgaben anzeigen, die Ihnen für die aktuelle Woche zugewiesen sind, und mit der App die optimale Route auswählen, um die Aufgaben für den aktuellen Tag auszuführen.

Vorbereitungen

Für die Arbeitsauftragsaufgabe werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Der Status der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Die Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags.
- Datum und Uhrzeit, zu denen mit der Ausführung der Arbeitsauftragsaufgabe begonnen werden muss.

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Öffnen Sie das Applet **Meine Aufgabenkarte**.
   Die Arbeitsauftragsaufgaben-Datensätze werden am unteren Rand der Karte in der Reihenfolge angezeigt, in der sie ausgeführt werden müssen.
4. Wischen Sie einen Aufgabendatensatz nach links oder rechts, um die einzelnen Aufgaben für die aktuelle Woche und deren Standorte auf der Karte anzuzeigen.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Arbeitsauftragsaufgaben annehmen oder ablehnen

Akzeptieren Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die Ihnen zugewiesen wurde. Sie können die Aufgabe ablehnen, wenn Sie beispielsweise nicht über die erforderlichen Kompetenzen verfügen oder im erforderlichen Zeitraum nicht verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Gegensatz zu anderen Arbeitsauftragsaufgaben enthält die Aufgabenkarte für eine Arbeitsauftragsaufgabe, die sich auf ein lineares Asset bezieht, die Details zu Start- und Endstandort. Anhand dieser Informationen können Service Desk-Mitarbeiter erkennen, dass die Aufgabe spezifisch für ein lineares Asset ist, und erhalten ein klares Verständnis des Segments, auf das sie sich bei der Ausführung der Aufgabe konzentrieren müssen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

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

Nächste Maßnahme
Beginnen Sie die Arbeit an einer Aufgabe mit der Anwendung Now Mobile Agent.

Beginnen Sie die Arbeit an einer Arbeitsauftragsaufgabe

Sie können die Zeit erfassen, zu der Sie die Fahrt zum Arbeitsstandort antreten bzw. zu der Sie mit der Arbeit beginnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren können die Systemeigenschaft *wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before* konfigurieren, um die Anzahl von Minuten vor dem Senden einer Aufgabenerinnerung festzulegen. Standardmäßig erhalten Sie 45 Minuten vor Arbeitsbeginn eine Benachrichtigung.

Administratoren können in Studio Push-Benachrichtigungen aktivieren. Weitere Informationen zum Einrichten von Push-Benachrichtigungen finden Sie unter Push-Benachrichtigungen für Mobilgeräte .

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Berühren Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** die Option **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, mit der Sie beginnen möchten.
   Sie können nur mit der Bearbeitung von Aufgaben beginnen, die den Status **Akzeptiert** aufweisen.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Ergebnisse
Die folgenden Felder werden in der Arbeitsauftragsaufgabe aktualisiert:

- Der Status der **Arbeitsauftragsaufgabe ändert sich in „In** Bearbeitung“, um anzugeben, dass die Aufgabe aktiv bearbeitet wird.
- Das Feld **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** wird automatisch mit der aktuellen Systemzeit aktualisiert, die den Beginn der Aufgabe markiert.
- Das Feld **Tatsächliche Reisedauer** wird automatisch vom System berechnet. Er misst die Zeitdifferenz zwischen den Zeitstempeln für den **tatsächlichen Reisebeginn** und die **tatsächliche Ankunft vor Ort**, sofern dies nicht manuell festgelegt wird.
- Die **tatsächliche Ankunftszeit vor** Ort wird automatisch als Datum/Uhrzeit des **tatsächlichen Arbeitsbeginns ausgefüllt**, wenn der Check-in übersprungen wird.
- Die generierte Zeitkarte für die Reisedauer der Aufgabe wird in der zugehörigen Liste **Arbeitszeit** gespeichert. Dies bietet eine Aufzeichnung der Zeit, die für die Reise zum Aufgabenstandort aufgewendet wurde.
- Wenn die Systemeigenschaften work.management.allow.auto.timecard und work.management.allow.travel.task.timecard aktiviert sind, werden Zeitkarten automatisch erstellt. Diese Zeitkarten erfassen die Dauer Ihrer Arbeit an der Aufgabe, einschließlich der Reisezeit der Aufgabe.

Zugehörige Informationen

Benachrichtigungen von Ihrem Mobilgerät 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.

Aktivieren Sie den dunklen Modus

Aktivieren Sie den dunklen Modus in Mobile Agent, um die Belastung der Augen zu verringern, wenn die Standardeinstellung zu hell ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Einstellungen**.
3. Tippen Sie auf **Darstellung**.
4. Tippen Sie auf **Dunkles Design**.

Füllen Sie einen Fragebogen für die Arbeitsauftragsaufgabe aus

Beantworten Sie die der Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesenen Fragen, und speichern Sie die Antworten, um später darauf zugreifen zu können. Sie können beispielsweise Fragebögen erstellen, um den Zustand eines Geräts zu überprüfen, bevor es repariert wird.

Vorbereitungen
Sie können in einer Arbeitsauftragsaufgabe einen Fragebogen anzeigen, wenn ein solcher für die Aufgabe zur Verfügung steht. Weitere Informationen zum Erstellen von Fragebögen und deren Zuordnung zu Arbeitsaufträgen oder Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter Fragebögenfür Arbeitsaufträge.

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, für die Sie den Fragebogen ausfüllen möchten.
5. Tippen Sie unten auf dem Bildschirm auf die Schaltfläche **Fragebogen beantworten**.
6. Tippen Sie auf der Registerkarte **Ausstehend** auf den Fragebogen, den Sie auszufüllen bereit sind.
   Wenn der Fragebogen obligatorisch ist, können Sie die Aufgabe erst schließen, wenn Sie den Fragebogen ausgefüllt haben.
7. Tippen Sie auf **Erste Schritte**, und beantworten Sie jede Frage im Fragebogen.
8. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   Der übermittelte Fragebogen wird auf der Registerkarte **Abgeschlossen** angezeigt.

Verwenden Sie Stundennachweise in der Agent-Anwendung Now Mobile .

Sie können über ein Mobilgerät auf Ihre Stundennachweise zugreifen und sie verwalten.

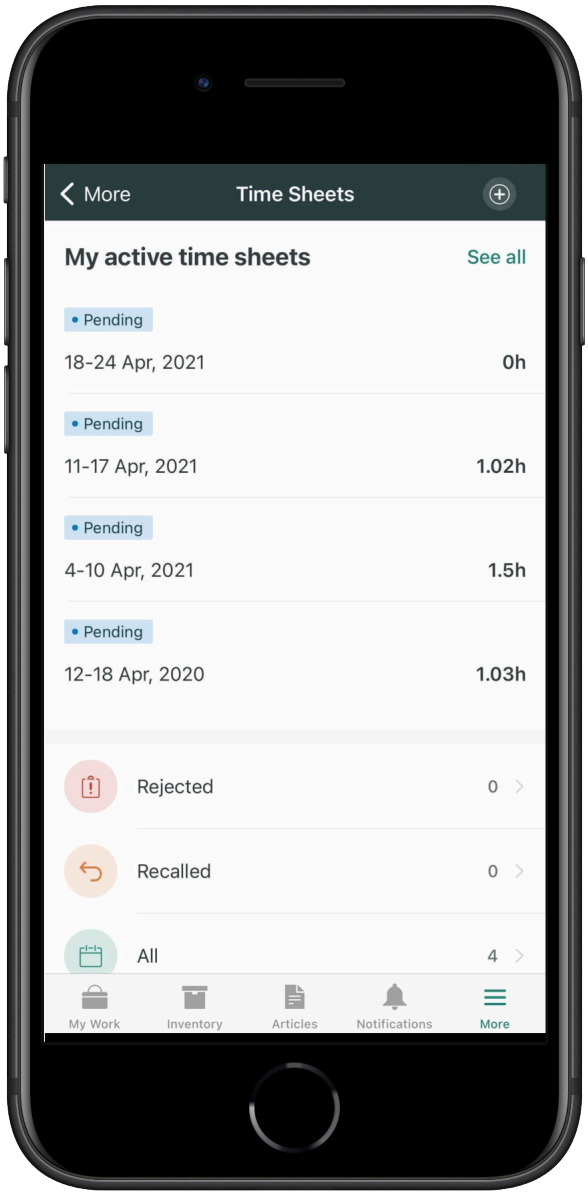
Nach der Installation des Plugins „Mobile Timesheet“ (sn_mtimesheet) können Sie Stundennachweise verwenden, um Zeitkarten von einem Mobilgerät aus zu erstellen, anzuzeigen, zu bearbeiten, Notizen einzugeben und zu übermitteln. Sie können auch alle genehmigten, abgelehnten oder zurückgerufenen Stundennachweise oder Zeitkarten 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.

Funktionen

Stundennachweise bieten die folgenden Funktionen:

- Stundennachweise erstellen
- Zeitkarten erstellen
- Arbeitsstunden auf Zeitkarte erfassen
- Wochenarbeitsstunden auf bestimmter Zeitkarte aktualisieren
- Notizen auf Zeitkarten hinzufügen
- Stundennachweis einreichen
- Zeitkarte einreichen



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

Stundennachweise erstellen

Erstellen Sie in der Mobile-App ServiceNow Agent einen Stundennachweis, um alle Zeitkarten für die angegebene Woche zu einer Gruppe zusammenzufassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie rechts unten auf die Schaltfläche **Mehr**
3. Tippen Sie auf das Pluszeichen in der oberen rechten Ecke.
4. Wählen Sie im Feld **Tag auswählen, um einen Stundennachweis zu erstellen** das Startdatum der Woche aus, für die der Stundennachweis erstellt wird.
5. Tippen Sie auf das Vorwärtssymbol.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie dem Stundennachweis Zeitkarten hinzu.

Fügen Sie eine Zeitkarte hinzu, um Ihre Arbeitszeit zu protokollieren

Erstellen Sie Zeitkarten, um Ihre Arbeitszeit über die mobile App ServiceNow Agent zu protokollieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf die Registerkarte **Stundennachweise**, und öffnen Sie einen Stundennachweis.
3. Tippen Sie auf das Menü oben rechts, um weitere Optionen anzuzeigen.
4. Fügen Sie aufgabenbezogene oder aufgabenunabhängige Zeitkarten hinzu.
5. Protokollieren Sie die Zeit in der Zeitkarte, indem Sie im Stundennachweis auf eine Aufgabe tippen und die für die entsprechenden Tage gearbeiteten Stunden eingeben.
6. Tippen **Sie auf Stundennachweis übermitteln**.

Verwalten Sie Zeitkarten im Stundennachweis

Verwalten Sie Ihre Zeitkarten in der Mobile App „Service Desk-Mitarbeiter“, indem Sie Aktionen wie das Übermitteln oder Löschen einer Zeitkarte oder das Anzeigen von Notizen ausführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf die Registerkarte **Stundennachweise**, und öffnen Sie einen Stundennachweis.

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

3. Tippen Sie auf der Registerkarte **Alle Wochen** auf das Aktionsmenü für eine Zeitkarte.
4. Verwalten Sie Ihre Zeitkarten.

Verwalten Sie Ihren Bestand mit der Anwendung Now Mobile Agent

Außendienstmitarbeiter können Teile von anderen Mitarbeitern oder Lagern für aktuelle und zukünftige Arbeitsauftragsaufgaben suchen, anfordern und übertragen.

Zugehörige Informationen

Advanced Part Sourcing-Komponenten

Verbrauchs- und Gebrauchsmodelle

Verfolgen Sie den Bestand nach

Zeigen Sie eine Karte an, auf der Lager mit verfügbaren Teilen relativ zu Ihrem Standort angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie Teile in Ihrem persönlichen Lager, im Lager von Kollegen und im Lager durchsuchen, um Ihre Arbeitsauftragsaufgaben abzuschließen. Die Informationen der Lagerstandorte werden in Form einer interaktiven Karte und Karten im Bildschirm „ **Asset-Zuordnung** “ angezeigt. Sie können die folgenden Symbole verwenden, um zwischen den Lagerstandorten zu navigieren.

- Verwenden Sie das Richtungssymbol ( ), um den Standort des angemeldeten Benutzers anzuzeigen, und das Symbol „Richtung anzeigen“ (Symbol „ anzeigen“), um zwischen den Lagerstandorten zu navigieren.
- Verwenden Sie das Symbol „Standortliste“ (Symbol „ List“), um die Lager in der Listenansicht anzuzeigen, und das Symbol „Standortzuordnung“ (Symbol „ Map“), um die Lager in der Kartenansicht anzuzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Ergebnisse

Die Informationen der Lagerstandorte werden in Form einer interaktiven Karte und Karten im Bildschirm „ **Asset-Zuordnung** “ angezeigt. Sie können das gewünschte Lager auswählen und Bestand anfordern.

Nächste Maßnahme

Fordern Sie Bestand an

Fordern Sie Bestand an

Fordern Sie Bestand an, wenn der Bestand zur Neige geht oder Sie ein Teil für einen bestimmten Arbeitsauftrag benötigen.

Automatische Übersetzung

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

Sie können Teile aus dem Lager eines Kollegen anfordern. Wenn Sie Teile von Ihren Peer-Mitarbeitern anfordern, wird eine mobile Benachrichtigung an den Peer-Mitarbeiter gesendet, von dem Sie die Teile angefordert haben. Ihr Peer-Mitarbeiter kann Ihre Anforderung basierend auf der Teileverfügbarkeit in seinem Lager entweder annehmen oder ablehnen. Wenn Sie Teile aus dem Lager anfordern, werden die Transferaufträge automatisch generiert.

Sie können Bestand auf zwei Arten anfordern:

- **Teileanforderung erstellen**: Wählen Sie ein einzelnes Teil mit oder ohne Kontext der Arbeitsauftragsaufgabe aus, und fordern Sie es an.
- Teileanforderung**erstellen**: Wählen und fordern Sie mehrere Teile aus einem oder mehreren Lagern direkt oder basierend auf vorhandenen Teileanforderungen an.

Zugehörige Informationen

Verfolgen Sie den Bestand nach

Akzeptieren oder lehnen Sie Teileanforderungen von Peer-Mitarbeitern ab

Transferauftrags-Positionen für angeforderte Teile anzeigen

Fordern Sie ein einzelnes Teil an

Erstellen Sie eine Teileanforderung, um Teile zu erhalten, wenn Sie defekte Teile in Ihrem Lager finden oder Ihr Lagerbestand aufgebraucht ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Teileanforderung mit oder ohne Kontext einer Arbeitsauftragsaufgabe erstellen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Teile anfordern und beschaffen
3. Tippen Sie auf **Modell**.
4. Wählen Sie ein Teilemodell aus.
5. **Wahlweise:** Um die Teileanforderung der **Arbeitsauftragsaufgabe zuzuordnen**, wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
6. **Wahlweise:** Um Ersatzmodelle für das ausgewählte Teilemodell anzuzeigen, wählen Sie Nach Ersatzmodellen **suchen aus**.
7. Geben Sie im Feld **Erforderliche Menge** die Gesamtmenge der Teile ein, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind.
8. Geben Sie im Feld **Erforderlich nach Datum** das Datum ein, bis zu dem alle Teile geliefert werden sollen.
9. Aktivieren Sie die Option **Obligatorisch**, um die zur Ausführung der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlichen Teile anzugeben.
10. Tippen Sie auf **Absenden**.
    Eine Nachricht wird angezeigt, wenn die Teileanforderung erstellt wird

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

11. Navigieren Sie zurück zum Listenbildschirm der Teileanforderungen, und tippen Sie auf die Teileanforderungskarte.
12. Tippen Sie auf **Teil suchen**, um das bestimmte Teil zu suchen.

    Hinweis:
    Wenn das Teil in Ihrem persönlichen Lager nicht verfügbar ist, werden Sie sofort zu Schritt 14 weitergeleitet.

13. Beschaffen Sie das Teil, das bereits in Ihrem Lager verfügbar ist.
    - Um das Teil für die spätere Verwendung zu reservieren, tippen Sie auf **Dieses Teil**reservieren.
    - Um das Teil aus einem anderen Lager zu beziehen, tippen **Sie erneut** auf Beziehen, und führen Sie die Schritte 14 bis 19 aus.
14. **Wahlweise:** Um Ersatzmodelle für das ausgewählte Teilemodell anzuzeigen, wählen Sie Nach Ersatzmodellen **suchen aus**.
15. Geben Sie im Feld **Radius** den Radius in km ein, um die Teile innerhalb der angegebenen Entfernung zu suchen.
    Das System verwendet Ihren aktuellen Standort als Quellstandort und sucht nach Teilen innerhalb des angegebenen Radius.
16. Tippen Sie auf das Symbol **Weiter**.
    Die Lagerstandorte werden in einer interaktiven Karte und als Karten im Bildschirm „ **Asset-Zuordnung** “ angezeigt.

    Hinweis:
    Die Teileinformationskarte enthält den letzten bekannten Standort Ihrer Peer-Mitarbeiter, wenn die folgenden Optionen im Profil Ihres Peer-Mitarbeiters und auf Mobilgeräten aktiviert sind.
    - Die Option **Geolokalisierung nachverfolgt** im Profil Ihres Peer-Mitarbeiters steuert, ob Sie die Teiledetails und ihren letzten bekannten Standort in den Informationskarten sehen können. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienstmitarbeiter-Standort.
    - Die Option *Location Tracking* auf dem Mobilgerät Ihres Peer-Mitarbeiters und in der App Now Mobile Agent.
17. Tippen Sie auf das Lager, aus dem Sie die Teile erhalten möchten, und tippen Sie dann auf **Teil**beziehen.
18. Wählen Sie das Lager aus, in das die beschafften Teile übertragen werden sollen.
    Wenn Sie beispielsweise Teile in Ihr Lager erhalten müssen, wählen Sie Ihr persönliches Lager aus.
19. **Geben Sie** im Feld Menge die Menge der Teile ein, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind.
20. Tippen Sie auf das Symbol **Weiter**.
21. Navigieren Sie zurück zum Bildschirm „ **Bestand** “.

Ergebnisse

- Wenn Sie Teile für eine bestimmte Arbeitsauftragsaufgabe angefordert haben, werden die zugehörigen Listen Teileanforderungen und Transferaufträge im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags automatisch aktualisiert.
- Die Transferauftrags-Positionen werden generiert, wenn Sie Teile aus einem Lager 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.

- Wenn das Plugin Außendienst Advanced Part Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] aktiviert ist und die Eigenschaften *Create part requests for part requirement sourcing* und *Use part request approvals* aktiviert sind, können Sie die folgenden Datensätze anzeigen.
  - Eine Teileanforderung wird für die angegebene Teileanforderung mit dem Status **In Bearbeitung** und die Teileanforderungsposition mit dem Status **Angefordert**erstellt. Um den Status Ihrer Anforderungen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Bestand** > **Meine Anforderungen**.
  - Für die angeforderten Teile wird ein temporärer Teileanforderungsdatensatz (RITM) erstellt und als mobile Benachrichtigung an Ihre Service Desk-Mitarbeiter gesendet. Wenn die Eigenschaft deaktiviert ist oder Sie Teile aus dem Lager angefordert haben, werden die Transferaufträge automatisch im Status Entwurf generiert.

Fordern Sie mehrere Teile an

Unabhängig davon, ob Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe haben, können Sie mehrere Teile gleichzeitig aus einem oder mehreren Lagern anfordern und beziehen.

Vorbereitungen

Das Plugin Außendienst Advanced Part Sourcing [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] muss aktiviert sein. Weitere Informationen zu den Schritten zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Teileanforderungen über die Bildschirme „ **Meine Arbeit** “ und „ **Bestand** “ mit der erforderlichen Menge erstellen, entweder direkt oder durch Abrufen aus einer vorhandenen Teileanforderung.

Hinweis:

- Die Teile werden in den Lagern basierend auf den in der Eigenschaft Teilesuchkriterien definierten Werten gesucht. Weitere Informationen finden Sie unter Advanced Part Sourcing-Komponenten.
- Ihr aktueller Standort wird als Quellstandort betrachtet und sucht nach Lagern in dem Radius, wie im **maximalen** Teilesuchradius und in der **Entfernungseinheit** Ihres Profils angegeben.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Fordern Sie Teile mit oder ohne Arbeitsauftragsaufgabe oder aus Ihren eigenen Anforderungen oder Teileanforderungslisten an.
3. Wählen Sie das Lager aus, in das die angeforderten Teile eingehen.
   Wenn Sie beispielsweise die Teile benötigen, um Ihre Arbeitsauftragsaufgabe abzuschließen, wählen Sie Ihr persönliches Lager aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Teileanforderung wird im Status Entwurf erstellt.
5. Tippen **Sie auf Teile hinzufügen**.
6. Fügen Sie der Teileanforderung Teile entweder direkt oder aus einer Teileanforderung 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.

7. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Teileanforderungspositionen werden mit den erforderlichen Teilen erstellt.
8. Navigieren Sie zum Listenbildschirm für Teileanforderungen, indem Sie auf das Zurück-Symbol tippen.

   Hinweis:
   Manager können das Lager direkt auswählen und die Teile im Namen ihrer Service Desk-Mitarbeiter abrufen.

9. Suchen Sie nach Teilen aus den verfügbaren Lagern.
   - Um ein bestimmtes Teil zu suchen, tippen Sie auf **Teil suchen**.
   - Um alle Teile zu suchen, tippen Sie auf **Alle suchen**.

   Hinweis:
   Wenn das Teil in Ihrem persönlichen Lager verfügbar ist, können Sie es mit der Option **Dieses Teil** reservieren reservieren.

   Die Lagerstandorte, die die Teile enthalten, werden auf der interaktiven **Karte** und den Lagerinformationskarten im Bildschirm „Lagerkarte“ angezeigt.
10. Wählen Sie die Lager aus, aus denen Sie die Teile erhalten möchten.
11. Tippen **Sie auf Lager bestätigen**.
    Eine Erfolgsmeldung wird angezeigt, um zu bestätigen, dass die Teile aus dem ausgewählten Lager angefordert wurden.

Ergebnisse

- Der Teileanforderungsstatus ändert sich in In Bearbeitung, und die Teileanforderungsposition ändert sich in Angefordert. Um den Status Ihrer Anforderungen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Bestand** > **Meine Anforderungen**.
- Die Teileanforderungen werden an die Peer-Mitarbeiter gesendet, von denen Sie Teile angefordert haben, wenn die Eigenschaft `Use part request approvals` aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Advanced Part Sourcing-Komponenten.
- Für die angeforderten Teile wird ein temporärer Teileanforderungsdatensatz (RITM) erstellt und als mobile Benachrichtigung an Ihre Service Desk-Mitarbeiter gesendet. Wenn die Eigenschaft deaktiviert ist oder Sie Teile aus dem Lager angefordert haben, werden die Transferaufträge automatisch im Status Entwurf generiert.
- Wenn Sie Teile für eine bestimmte Arbeitsauftragsaufgabe angefordert haben, werden die zugehörigen Listen Teileanforderungen und Transferaufträge im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags aktualisiert.

Akzeptieren oder lehnen Sie Teileanforderungen von Peer-Mitarbeitern ab

Überprüfen Sie die Teileanforderungen, die Sie von Peer-Service Desk-Mitarbeitern 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.

Vorbereitungen

- Das Plugin Außendienst Advanced Part Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management.
- Die Eigenschaft *Use part request approvals* muss aktiviert sein, um Teileanforderungen von Ihren Peer-Service Desk-Mitarbeitern empfangen zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften.
- *Notifications* auf dem Mobilgerät und die App Now Mobile Agent müssen aktiviert sein, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräten von anderen Service Desk-Mitarbeitern empfangen zu können.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.

   Tipp:

   Wenn Sie Ihren Bestand kennen und wissen, ob Sie die Anforderung sofort ablehnen oder akzeptieren möchten, können Sie dies direkt in der Benachrichtigung tun, die angezeigt wird, indem Sie **Akzeptieren** oder **Ablehnen**auswählen.

2. Tippen Sie auf die Push-Benachrichtigung.

   Hinweis:
   Wenn Sie nicht auf die Push-Benachrichtigung zugreifen können, greifen Sie auf die Anforderung zu, indem Sie auf **Bestand**und dann im Abschnitt **Teileanforderungenauf Von mir angefordert**tippen.

3. Überprüfen Sie die Teileverfügbarkeit in Ihrem persönlichen Lager, und bestimmen Sie, ob Sie die Teileanforderung akzeptieren oder ablehnen möchten.

Ergebnisse

- Wenn Sie die Anforderung annehmen, ändert sich der Status des Teileanforderungsdatensatzes in Genehmigt, und eine mobile Benachrichtigung wird an den angeforderten Außendienstmitarbeiter gesendet. Die Transferauftrags-Positionen werden wie folgt erstellt:
  - Für Verbrauchsgüter wird nur eine Transferauftrags-Position für alle angeforderten Teile erstellt.
  - Für Hardware wird für jedes Asset der angeforderten Teile eine Transferauftrags-Position erstellt.
- Wenn Sie die Anforderung ablehnen, ändert sich der Status des Teileanforderungsdatensatzes in „Abgelehnt“, und eine mobile Benachrichtigung wird an den angeforderten Außendienstmitarbeiter gesendet. Die abgelehnten Teileanforderungen können erneut angefordert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie abgelehnte Teile aus anderen Lagern 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.

Nächste Maßnahme

- Transferauftrags-Positionen für angeforderte Teile anzeigen
- Fordern Sie abgelehnte Teile aus anderen Lagern an

Teile abholen

Sie können eine zusammengefasste Liste der Transferaufträge für alle Assets anzeigen, die auf die physische Abholung warten.

Teile für Ihre Teileanforderungen abholen

Holen Sie Teile ab, die Sie angefordert haben, von Kollegen, die zur Abholung bereit sind, und schließen Sie dann die Transferauftrags-Position.

Vorbereitungen

Das Plugin Außendienst Advanced Part Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Tippen Sie auf **Meine Anforderungen**.
4. Tippen Sie auf die Teileanforderung, für die Sie die Transferaufträge anzeigen möchten.
5. Tippen Sie auf die Registerkarte **Transferaufträge** der ausgewählten Teileanforderung.
6. Wählen Sie die Transferaufträge aus, für die Sie Teile abholen möchten.
7. Tippen **Sie auf Abholung bestätigen**.

Ergebnisse

Eine Nachricht zeigt an, dass der Abhol- und Transferauftrag abgeschlossen ist. Der Status der Transferauftrags-Position ändert sich in Geliefert.

Nehmen Sie ein Teil auf, um Aufgaben abzuschließen

Wenn Sie sich an einem Standort zur Durchführung einer Aufgabe befinden und ein fehlendes Teil zum Abschließen der Aufgabe benötigen, können Sie das Teil abholen, indem Sie es aus einem verfügbaren Lager transferieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen **Sie auf Teile, um zu empfangen**.
3. Tippen Sie auf ein abzuholendes Teil, wischen Sie nach links, und wählen Sie **Abholung bestätigen**. Die Beschaffungsphasen für das Teil werden angezeigt. Wenn sich das Teil in der Phase „ **Empfangen** “ oder „ **Unterwegs** “ befindet, können Sie die Abholung bestätigen.
4. Wählen Sie **Abholung bestätigen 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
Die Beschaffungsphase wird in **Geliefert** geändert, und das Teil wird Ihrem Bestand hinzugefügt und als „verfügbar“ gekennzeichnet.

Fordern Sie abgelehnte Teile aus anderen Lagern an

Fordern Sie Teile aus anderen Lagern an, die von Ihren Kollegen abgelehnt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Ihr Peer-Mitarbeiter Ihre Anforderung für ein einzelnes oder mehrere Teile abgelehnt hat, wird die Teileanforderung teilweise abgelehnt oder abgelehnt. Sie können die abgelehnten Teileanforderungen anzeigen und sie erneut aus anderen Lagern anfordern.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Tippen Sie auf **Meine Anforderungen**.
4. Tippen Sie auf die Teileanforderung mit dem Status „Abgelehnt“ oder „Teilweise abgelehnt“.
5. Tippen Sie auf der Registerkarte **Teile** auf das abgelehnte Teil.
6. Tippen **Sie erneut auf Anforderung**.
7. Wählen Sie im Bildschirm **„Erneut anfordern** “ die abgelehnten Teile aus, und tippen Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Eine Teileanforderung wird im Status Entwurf erstellt.

Nächste Maßnahme
Sie können Teile für die erstellte Teileanforderung beziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie Bestand an.

Teileanforderung duplizieren

Erstellen Sie eine doppelte Teileanforderung, um dieselbe Liste von Teilen anzufordern, die Sie in der Vergangenheit angefordert haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Tippen Sie auf **Meine Anforderungen**, und wählen Sie die Teileanforderung aus, die Sie duplizieren möchten.
4. Tippen Sie auf das Symbol „ ⋮ „Weitere Aktionen“) und wählen Sie **Anforderung duplizieren**aus.

Ergebnisse
Die Teileanforderungspositionen werden einer duplizierten Anforderung 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.

Transferauftrags-Positionen für angeforderte Teile anzeigen

Zeigen Sie alle Transferauftrags-Positionen für die von Ihnen angeforderten Teile an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit Transferaufträgen werden benötigte Teile zwischen Lagern oder an einen Ort verschoben, an dem sie von einem Service Desk-Mitarbeiter empfangen werden können. Die Transferauftrags-Positionen werden wie folgt erstellt:

- Für Verbrauchsgüter wird nur eine Transferauftrags-Position für alle angeforderten Teile erstellt.
- Für Hardware- oder Gebrauchsgüter-Teile wird eine Transferauftrags-Position für jedes Asset der angeforderten Teile erstellt.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Zeigen Sie die Transferaufträge an.

Nächste Maßnahme
Sie können Teile von Ihren Peer-Mitarbeitern für die Teileanforderung abholen. Weitere Informationen finden Sie unter Nehmen Sie ein Teil auf, um Aufgaben abzuschließen und Nehmen Sie ein Teil auf, um Aufgaben abzuschließen.

Zeigen Sie den Zeitplan an, und verfolgen Sie die Teile für die Abgabe nach

Sie können die Teile anzeigen, die Sie für die Abgabe aus Ihrem persönlichen Lager an ein anderes Lager geplant haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Transferauftragsposition für die Übergabe muss den Status **Entwurf** oder **Angefordert** aufweisen. Weitere Informationen zu Stufen von Transferauftrags-Positionen finden Sie unter Transferaufträge für Asset Management .

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen **Sie auf Teile, um zu empfangen**.
   Sie können die Liste der Teile anzeigen, für die Sie eine Übergabe geplant haben.

   Weitere Informationen zum Abgeben eines Assets finden Sie unter Asset abgeben.

Alle Arbeitsaufträge für ein ausgewähltes Asset analysieren

Scannen Sie ein Asset, um seine Einsatzhistorie und anstehende Arbeitsaufträge anzuzeigen. Sie können auch einen Arbeitsauftrag für ein Asset erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

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

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** oben auf **Asset** -Suche.
3. Tippen Sie auf das Barcodesymbol, und scannen Sie das Asset.
4. Tippen Sie auf den Asset-Datensatz.
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Verfolgen Sie ein Asset für eine Arbeitsauftragsaufgabe von einem Mobilgerät aus nach

Verfolgen Sie den Status eines Assets, das Sie zum Ausführen einer Arbeitsauftragsaufgabe verwendet haben, oder eines Assets, das Sie entfernt oder ersetzt haben, mithilfe der Anwendung Now Mobile Agent auf einem Mobilgerät nach. Sie können den Status dieser Assets nachverfolgen, während Sie die Aufgabe von einem Aufgabenstandort aus ausführen.

Vorbereitungen

Die Arbeitsauftragsaufgabe muss sich **im** Status „ **Akzeptiert** “ oder „In Bearbeitung“ befinden, bevor Sie dieses Verfahren ausführen können.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Asset-Nutzung aufzeichnen, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Im Bildschirm „Teil verwenden“ werden die Assets in der Liste „Reserviertes Teil“ und „Verfügbares Teil“ in Ihrem Bestand angezeigt. Der Status ist **Auf Lager** und der Substatus ist **Reserviert** und **Verfügbar**.
- In der Liste Teil entfernen werden die Assets für alle Unternehmen und Standorte für den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgaben angezeigt, an denen Sie arbeiten, wobei der Status des Teils **Auf Lager** und der Substatus **Fehlerhaft**lautet.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt „Meine Aufgaben“ auf **Alle**anzeigen.
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, für die Sie die Assets nachverfolgen möchten.

   Das Feld **Asset** der Arbeitsauftragsaufgabe erbt die Asset-Details vom übergeordneten Arbeitsauftrag. Wenn Sie einem Arbeitsauftrag ein Asset hinzufügen, werden all seine Arbeitsauftragsaufgaben mit denselben Asset-Details aktualisiert.

5. Zeigen Sie die verwendeten Teile, die entfernten Teile und die Teileanforderungen für eine Arbeitsaufgabe an, indem Sie auf **Teile**tippen.
6. Erfassen Sie Informationen über die Nutzung eines Assets, die Entfernung eines Assets oder den Ersatz eines Assets, indem Sie auf eine der folgenden Optionen tippen.
7. Erfassen Sie die Informationen zur Verwendung oder Entfernung eines Assets, indem Sie auf eine der folgenden Optionen tippen.

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

Zugehörige Informationen

Asset-Nutzung erfassen

Registrieren Sie neue Assets

Registrieren Sie neue Assets, die für Kunden unterstützt werden und bisher noch nicht mit der Anwendung Now Mobile Agent registriert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Tippen Sie auf das Überlaufsymbol (**...**), und wählen Sie **Asset registrieren**aus.
4. Tippen Sie auf Modellkategorie, suchen Sie nach der **Teilemodellkategorie**, und wählen Sie sie aus.
5. Tippen Sie auf **Modell**, suchen Sie nach dem Teilemodell, und wählen Sie es aus.
6. **Wahlweise:** Geben Sie weitere Details ein, z. B. **Modellnummer**, **Installationsdatum**, **Unternehmen**und **Standort**.
   Durch die Eingabe einer neuen Modellnummer wird die vorhandene Modellnummer des Teils überschrieben, das zu derselben Modellkategorie und demselben Modell gehört.
7. **Tippen Sie** auf Scannen, um das Asset-Tag und die Seriennummer eines Teils zu scannen.
8. Tippen Sie jedes Mal auf **Nächstes Element** scannen, um die Barcodes der nächsten Teile zu scannen.
   Mit der Standardkonfiguration können Sie maximal fünf Teile gleichzeitig scannen. Sie können die Anzahl der gleichzeitigen Scans mehrerer Elemente erhöhen oder verringern. Weitere Informationen finden Sie unter Gruppierte Eingaben für mehrere Scans konfigurieren .
9. Tippen Sie nach dem Scannen aller Teile auf **Überprüfen**.
   Die **Überprüfungsanzahl** wird aktualisiert, nachdem Sie jedes Teil gescannt haben.
10. Überprüfen Sie die gescannten Teile, und tippen **Sie auf Fertig**.
    Das Formular „Assets registrieren“ wird mit der aktuellen Anzahl und anderen zugehörigen Informationen aktualisiert.

Verschieben Sie defekte Assets durch den Übertragungsprozess

Fügen Sie defekte Teile aus Ihrem Lager der Übergabeliste hinzu. Generieren Sie Transferaufträge, um diese Artikel in das Lager zu transferieren, an das sie übergeben werden müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Inventory** > **Mein Bestand**.
   Teile, die den Substatus „Verfügbar“ oder „Reserviert“ aufweisen, werden auf der Registerkarte **Verfügbar** angezeigt, und Teile, die defekt sind, werden auf der Registerkarte **Defekt** angezeigt.
3. Wählen Sie **Defekt**.
4. Wählen Sie das Teil für die Übergabe aus.

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

5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um das Teil in das Lager zu transferieren, an das es zurückgegeben werden muss.

6. Wählen Sie **An Lager**, und wählen Sie dann ein Lager für die Übergabe aus.
7. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie auf iOS-Geräten **Absenden** aus.
   - Wählen Sie auf Android-Geräten das Symbol zum Senden.

Ergebnisse

Es wird eine neue Transferauftragsposition erstellt.

- Wenn für den Übergabestandort ein Transferauftrag vorhanden ist, wird die neue Transferauftragsposition diesem Transferauftrag hinzugefügt.

  Hinweis:
  Der Transferauftrag muss den Status **Entwurf** aufweisen.

- Wenn für den Übergabestandort kein Transferauftrag vorhanden ist, wird ein neuer Transferauftrag erstellt, und die Transferauftragsposition wird diesem Transferauftrag hinzugefügt.

Weitere Informationen zu Asset-Übertragungen finden Sie unter Assets durch den Übertragungsprozess verschieben.

Verschieben Sie überschüssige Assets durch den Übertragungsprozess von einem Mobilgerät

Verschieben Sie überschüssige Verbrauchsgüter aus Ihrem Lager in die Abgabeliste, indem Sie die Anwendung Now Mobile Agent auf Ihrem Mobilgerät verwenden. Sie können Transferaufträge generieren, um diese Artikel in das Lager zu bringen, wo sie abgegeben werden müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Inventory** > **Mein Bestand**.
   Die Teile, die sich in einem verfügbaren oder reservierten Substatus befinden, werden auf der Registerkarte **Verfügbar** angezeigt.
3. Wählen Sie **Verfügbar aus**.
4. Wählen Sie das Teil aus, das Sie abgeben möchten.
5. Bewegen Sie das zurückzugebende Teil in das Lager, indem Sie eine der folgenden Aktionen ausführen.

6. Wählen Sie das Teil aus, und öffnen Sie das Formular.
7. Klicken Sie auf das Überlauf ⋮ Symbol und dann **Zu Abgabeliste hinzufügen**.
8. Überprüfen Sie die Modellnummer.
9. Wählen Sie **Menge** aus, und geben Sie die Menge ein, die Sie an das Lager zurückgeben möchten.

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

10. Wählen **Sie Lagerraum** abgeben aus, und wählen Sie dann ein Lager aus, in dem Sie Ihre Teile abgeben möchten.
11. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, ob Sie ein Apple iOS- oder Google Android-Gerät haben:
    - Wählen Sie auf einem Apple iOS-Gerät **Absenden**aus.
    - Klicken Sie auf einem Google Android -Gerät auf das Senden-Symbol.

Ergebnisse

Es wird eine neue Transferauftragsposition erstellt.

- Wenn für den Abgabeort ein Transferauftrag vorhanden ist, wird die neue Transferauftrags-Position diesem Transferauftrag hinzugefügt.

  Hinweis:
  Der Transferauftrag muss sich im Status **Entwurf** befinden.

- Wenn kein Transferauftrag für den Abgabeort vorhanden ist, wird ein neuer Transferauftrag erstellt und die Transferauftrags-Position diesem Transferauftrag hinzugefügt.

Weitere Informationen zu Asset-Übertragungen finden Sie unter Assets durch den Übertragungsprozess verschieben.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie den Status des Teils in der Liste Abzugebende Teile.

Zeigen Sie Informationen zur Installationsbasis in der Anwendung Now Mobile Agent an

Zeigen Sie Informationen zu Installationsbasiselementen in Arbeitsauftragsaufgaben in der mobilen Anwendung Now Mobile Agent an, um den Status der Fragen und Probleme nachzuverfolgen, die für die erworbenen Produkte oder Services gestellt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt „Meine Aufgaben“ auf **Alle**anzeigen.
4. Tippen Sie auf die Arbeitsauftragsaufgabe, für die Sie den Status des Installationsbasiselements nachverfolgen möchten.
5. Tippen **Sie auf Installationsbasiselement**.
6. Überprüfen Sie die Informationen zum Installationsbasiselement im Abschnitt „Details“.
    - Tippen Sie auf die Registerkarte **Details**, um Informationen zum Installationsbasiselement anzuzeigen.
    - Tippen Sie auf die Registerkarte **Zugehörig**, um die untergeordneten Installationsbasiselemente und anstehenden Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.

      Hinweis:
      Bevorstehende Arbeitsauftragsaufgaben sind nur verfügbar, wenn das Plugin „Planned Work Management“ installiert ist und anstehende Arbeitsaufträge generiert 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.

Verwalten Sie Ihre Crew mit der Anwendung Now Mobile Agent

Fügen Sie Ihrer Crew mithilfe der Anwendung Now® Mobile Agent Geräte oder Mitglieder hinzu.

Fügen Sie Ihrer Crew Mitglieder oder Ausrüstung hinzu

Fügen Sie Ihren Crews in der Agent-Anwendung Now Mobile Crew-Mitglieder oder Ausrüstung hinzu.

Fügen Sie Ihrer geplanten Crew Mitglieder oder Ausrüstung hinzu

Fügen Sie Ihrer Crew Mitglieder oder Geräte hinzu, um Ihre Crew und Ressourcen zu organisieren.

Vorbereitungen

Um Geräte hinzuzufügen, müssen Administratoren das Plugin Außendienst Resource Scheduling (com.snc.resource_scheduling) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Ressourcenplanung.

Erforderliche Rolle: wm_agent und Crew_moderator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Ihrer geplanten Crew Mitglieder oder Ausrüstung hinzufügen, um sicherzustellen, dass Ihre Crew für ihre Arbeit richtig besetzt und ausgestattet ist. Geplante Crews sind Gruppen von Mitgliedern und Ausrüstungsgegenständen, die nach einer abgeschlossenen Aufgabe bestehen bleiben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Crews**.
2. Wählen Sie eine Crew aus.
3. Wählen Sie aus Folgendem:
   - Um Mitglieder hinzuzufügen, tippen Sie auf **Mitglieder**und dann auf **Mitglieder**hinzufügen.
   - Um Geräte hinzuzufügen, tippen Sie auf **Geräte**und dann auf **Geräte**hinzufügen.
4. Wählen Sie die Mitglieder oder Geräte aus, die Sie hinzufügen möchten.
5. Tippen Sie auf **Absenden**.

Fügen Sie einer Aufgabenteam Mitglieder oder Ausrüstung hinzu

Fügen Sie der Aufgabenbesatzung Mitglieder oder Geräte hinzu, um den Ressourcenbedarf einer Arbeitsauftragsaufgabe zu decken.

Vorbereitungen

Um Geräte hinzuzufügen, müssen Administratoren das Plugin Außendienst Resource Scheduling (com.snc.resource_scheduling) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Ressourcenplanung.

Erforderliche Rolle: wm_agent und Crew_moderator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie einer Aufgabenteam Mitglieder oder Ausrüstung hinzu. Aufgabenteams sind Ad-hoc-Gruppen von Mitgliedern und Geräten, die erstellt wurden, um die Anforderungen einer Arbeitsauftragsaufgabe zu erfüllen. Aufgabenteams bleiben nach Abschluss der Aufgabe nicht 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Aufgaben**.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Tippen Sie bei **Aufgabenbeauftragten**auf **Alle**anzeigen.
4. Tippen **Sie auf Beauftragte hinzufügen.**
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aufgabenbeauftragter“.

Felder	Beschreibung
Anforderung	Ressourcenanforderung, die diese Zuweisung erfüllt.
Typ	Bestimmt, welcher Beauftragtentyp die Anforderung erfüllt. Wählen Sie zwischen dem Typ „Service Desk-Mitarbeiter“ und „Ausrüstungsbeauftragter“ aus.
Beauftragte	Mitglieder oder Ausrüstungsinstanzen, die der Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen werden sollen.

6. Tippen Sie auf **Absenden**.

Fügen Sie einer Aufgabenteams über Ressourcenanforderungen Mitglieder oder Geräte hinzu

Zeigen Sie die Ressourcenanforderungen einer Aufgabe an, und fügen Sie die entsprechenden Beauftragten hinzu, um sicherzustellen, dass Service Desk-Mitarbeiter ausgestattet und besetzt sind.

Vorbereitungen

Um Geräte hinzuzufügen, müssen Administratoren das Plugin Außendienst Resource Scheduling (com.snc.resource_scheduling) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Ressourcenplanung.

Erforderliche Rolle: wm_agent und Crew_moderator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Greifen Sie auf die Ressourcenanforderungen einer Aufgabe zu, um die für die Erfüllung der Aufgabe erforderlichen Kompetenzen und Geräte anzuzeigen. Fügen Sie Mitglieder oder Geräte hinzu, um die Ressourcenanforderungen zu erfüllen, und stellen Sie sicher, dass die Crew für die Aufgabe ausgestattet und besetzt ist. Aufgabenteams sind Ad-hoc-Gruppen von Mitgliedern und Geräten, die erstellt wurden, um die Anforderungen einer Arbeitsauftragsaufgabe zu erfüllen. Aufgabenteams bleiben nicht bestehen, nachdem die Aufgabe abgeschlossen ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Aufgaben**.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Tippen Sie neben **Ressourcenanforderungen**auf **Alle**anzeigen.
4. Wählen Sie eine Ressourcenanforderung aus.
5. Tippen **Sie auf Beauftragte hinzufügen.**

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

6. Wählen Sie die Beauftragten aus, die Sie hinzufügen möchten.
7. Tippen Sie auf **Absenden**.

Entfernen oder entlassen Sie Mitglieder und Ausrüstung aus Ihrer Crew

Entfernen oder entlassen Sie Crew-Mitglieder und Ausrüstung aus Ihren Crews in der Anwendung Now Mobile Agent.

Entfernen Sie Mitglieder oder Ausrüstung aus Ihrer geplanten Crew

Entfernen Sie Mitglieder oder Geräte aus Ihrer geplanten Crew, damit sie anderen Crews oder Aufgaben zugewiesen werden können.

Vorbereitungen

Um Geräte zu entfernen, müssen Administratoren das Plugin Außendienst Resource Scheduling (com.snc.resource_scheduling) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Ressourcenplanung.

Erforderliche Rolle: wm_agent und Crew_moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Crews**.
2. Wählen Sie die Crew oder Ausrüstung aus, die Sie entfernen möchten.
3. Tippen Sie auf das Symbol zum **Entfernen** (Symbol zum).
4. Tippen Sie auf **Entfernen**.

Entfernen Sie Mitglieder oder Geräte aus einer Aufgabenteams

Entfernen Sie Mitglieder oder Geräte aus einer Aufgaben-Crew, damit sie anderen Crews oder Aufgaben zugewiesen werden können.

Vorbereitungen

Um Geräte zu entfernen, müssen Administratoren das Plugin Außendienst Resource Scheduling (com.snc.resource_scheduling) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Ressourcenplanung.

Erforderliche Rolle: wm_agent und Crew_moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Aufgaben**.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, der das Aufgaben-Crew-Mitglied oder die Ausrüstung zugewiesen ist.
3. Suchen Sie das Mitglied oder die Ausrüstung, die Sie entfernen möchten, und tippen Sie auf das Symbol zum **Entfernen** ( ).

   Hinweis:
   Wenn sich die Aufgabe im Status In Arbeit befindet, wird **Entfernen** durch **Release**ersetzt.

4. Tippen Sie auf **Entfernen**.

Automatische Übersetzung

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

Entlassen Sie Mitglieder der Aufgabenteams aus Arbeitsauftragsaufgaben, die sich im Status In Bearbeitung befinden.

Vorbereitungen

Release wird nur angezeigt, wenn sich die Arbeitsauftragsaufgabe im Status In Bearbeitung befindet. Wenn nicht, müssen die Mitglieder der Aufgaben-Crew entfernt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Entfernen Sie Mitglieder oder Geräte aus einer Aufgabenteams.

•

Erforderliche Rolle: wm_agent und Crew_moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Aufgaben**.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, der das Aufgaben-Crew-Mitglied zugewiesen ist.
3. Suchen Sie nach dem Aufgabenteammitglied, das Sie freigeben möchten, und tippen Sie auf das **Bearbeitungssymbol** ( ).
4. Tippen Sie auf **Release**.
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt. Um mit der Aktion fortzufahren, tippen Sie auf **Release**. Um abzubrechen, tippen Sie auf **Abbrechen**.

Bearbeiten Sie Mitglieds- oder Ausrüstungsdetails

Bearbeiten Sie die Details eines einzelnen geplanten Crew-Mitglieds oder Geräts sowie einer gesamten Crew in der Agent-Anwendung Now Mobile. Markieren Sie Mitglieder, Geräte und Crews als aktiv oder inaktiv, oder fügen Sie Details für Mitglieder der Aufgaben-Crew hinzu.

Bearbeiten Sie die Details der geplanten Crew

Bearbeiten Sie die Details eines einzelnen geplanten Crew-Mitglieds oder einer gesamten geplanten Crew. Markieren Sie Mitglieder und Crews als aktiv oder inaktiv.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent und Crew_moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Crews**.
2. Wählen Sie die Crew aus, die Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie aus Folgendem:
   - Um einen Beauftragten zu bearbeiten, tippen Sie auf das **Bearbeitungssymbol** ( ) neben dem ausgewählten Beauftragten.
   - Um die Crew zu bearbeiten, tippen Sie auf das Symbol „Weitere **Aktionen** “ (Symbol „ “).
4. Bearbeiten Sie die Details im Formular.
5. Tippen Sie auf **Aktualisieren**.

Bearbeiten Sie die Details der Aufgaben-Crew-Mitglieder

Passen Sie den tatsächlichen Arbeitsbeginn, das tatsächliche Arbeitsende oder die Ressourcenanforderung eines Aufgabenbeauftragten in einer Aufgabenteam an.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent und Crew_moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Aufgaben**.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Tippen Sie auf das **Bearbeitungssymbol** ( ) neben dem ausgewählten Beauftragten.
4. Bearbeiten Sie die Details im Formular.
5. Tippen Sie auf **Aktualisieren**.

Umsetzbare Push-Benachrichtigungen in der Anwendung Now Mobile Agent

Weisen Sie Aufgaben zu, und senden Sie Erinnerungen an Außendienst Service Desk-Mitarbeiter mithilfe von Push-Benachrichtigungen.

Push-Benachrichtigungen bieten mehrere Vorteile:

- Service Desk-Mitarbeiter und Techniker können Push-Benachrichtigungen mit Aktionen zu Aufgaben auf ihren Mobilgeräten erhalten.
- Zuteiler und Manager können Push-Benachrichtigungen verwenden, um Gruppen oder einzelnen Mitarbeitern Aufgaben zuzuweisen und Erinnerungen zu senden.
- Service Desk-Mitarbeiter und Techniker können Push-Benachrichtigungsaktionen von ihren Mobilgeräten aus ausführen, ohne die Anwendung zu öffnen, z. B. Aufgaben annehmen oder ablehnen, Teileanforderungen anfordern und auf Kundenkommentare zu Aufgaben antworten.

Akzeptieren oder lehnen Sie Anforderungen von Push-Benachrichtigungen ab

Als Außendienst -Mitarbeiter können Sie Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe von Push-Benachrichtigungsaktionen annehmen oder ablehnen, ohne die mobile App Now Mobile „ Agent öffnen zu müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Push-Benachrichtigung, die Sie auf Ihrem Mobilgerät erhalten haben.
2. Tippen Sie auf die Push-Benachrichtigung.
3. Verarbeiten Sie die Anforderung.

Zeigen Sie Aufgabenkommentare aus Push-Benachrichtigungen an, und beantworten Sie sie

Als Außendienst -Mitarbeiter können Sie Kommentare von Kunden in Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe von Push-Benachrichtigungsaktionen anzeigen und beantworten, ohne die mobile App ServiceNow Agent zu öffnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_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 zu der Push-Benachrichtigung, die Sie auf Ihrem Mobilgerät erhalten haben.
2. Lesen Sie den in der Push-Benachrichtigung angezeigten Text, um den Kundenkommentar anzuzeigen.
3. **Wahlweise:** Antworten Sie auf den Kommentar.
   a. Drücken Sie lange auf die Push-Benachrichtigung.
   b. Geben Sie Ihren Text in das Feld **Antwort** ein.
   c. Benachrichtigen Sie den Endbenutzer, dass Sie geantwortet haben, indem Sie den Namen der Person in Ihrem Text eingeben, gefolgt vom @-Zeichen.
   d. Klicken Sie auf **Senden**.

Zum Abschließen von Aufgaben benötigte Hilfe anfordern

Stellen Sie mithilfe der mobilen App eine Verbindung zu Ihren Kunden oder Kollegen her, um weitere Informationen zu erhalten, während Sie sich am Standort einer Aufgabe befinden.

Über den Chatkanal in der mobilen App in Echtzeit mit anderen zusammenarbeiten und Probleme lösen

Kommunizieren Sie in Echtzeit mit anderen Benutzern, um zusammenzuarbeiten und Probleme über den Chatkanal in der mobilen App ServiceNow Agent zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie im Chat eine Nachricht erhalten, die Sie nicht anzeigen können, erhalten Sie eine Benachrichtigung, die Sie an die Nachricht erinnert. Sie können auf diese Nachricht tippen, um das Chat-Fenster zu öffnen und die Chat-Konversation fortzusetzen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf das Chat-Symbol .
3. Tippen Sie auf die Schaltfläche **+**, um einen Service Desk-Mitarbeiter auszuwählen und hinzuzufügen, mit dem Sie eine Verbindung herstellen möchten.
   Sie können mehrere Außendienstmitarbeiter hinzufügen, um einen Gruppen-Chat zu starten.
4. Geben Sie im Dialogfeld Nachricht eine Nachricht ein, und tippen Sie auf **Eingabe** in Android oder **Senden** in iOS, um das Dialogfeld zu starten.
5. Um die Konversation zu beenden, tippen Sie in Android auf **X** und in **iOS** auf die Eingabetaste.

Greifen Sie mit der Anwendung Now Mobile Agent auf die benötigten Informationen zu

Suchen Sie nach relevanten Informationen aus Wissensartikeln, und ermitteln Sie, wann Ihre Teammitglieder vor Ort sind und ob sie den Zeitplan einhalten.

Greifen Sie auf Wissensartikel zu, die für Ihre Arbeitsauftragsaufgaben relevant sind

Durchsuchen Sie Artikel in der Knowledge Base Ihres Unternehmens, um hilfreiche Informationen zu finden, die für eine Ihnen zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe relevant 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: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Zeigen Sie den Wissensartikel an, oder suchen Sie nach ihm.

Zugehörige Informationen

Knowledge Management Service Portal konfigurieren

Greifen Sie auf Informationen zu Ihrem Team zu

Lassen Sie sich informieren, wenn Ihre Teammitglieder vor Ort an einer Aufgabe arbeiten und ob sie im Zeitplan sind und die Aufgaben rechtzeitig abschließen werden. Sie können eine Verbindung zu ihnen herstellen, indem Sie anrufen oder eine Textnachricht senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste in der Fußzeile auf **Mehr**, und navigieren Sie zu **Mein Team**.
3. Tippen Sie auf das gewünschte Team, um die Gruppenmitglieder anzuzeigen.
   Die E-Mail-Adresse, Adresse, Kontaktnummer, der aktuelle Zeitplanstatus und der Standort des Außendienstmitarbeiters werden angezeigt.
4. Stellen Sie eine Verbindung zu einem Teammitglied her.

Greifen Sie auf Wissensartikel zu, die an Ihre Arbeitsauftragsaufgabe angehängt sind

Greifen Sie auf Wissensartikel zu, die an Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung Now Mobile Agent angehängt sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können den Inhalt von Wissensartikeln, die an Ihre Arbeitsaufgaben angehängt sind, sowohl im Offline- als auch im Online-Modus anzeigen. Die Wissensartikel-Ansichtsseite in Now Mobile Agent enthält mehrere Details zu einem angezeigten Artikel, z. B. Artikelnummer, Kurzbeschreibung, Artikelinhalt, Autor usw.

Hinweis:
Die Anzahl der Aufrufe des Artikels wird auf der Mobile-Ansichtsseite nicht aktualisiert.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie unter **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, und öffnen Sie sie.

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

5. Tippen Sie auf **Zugehörig** > **Wissensartikel**.
6. Öffnen Sie den gewünschten Artikel.

Ergebnisse
Der Artikel wird auf einer Wissensdetailseite geöffnet, die auf einer anderen Registerkarte in der Mobile-App ServiceNow Agent angezeigt wird. Der Registerkartenname enthält die Nummer des Wissensartikels und den Zeitraum der letzten Aktualisierung.

Geben Sie Feedback für Wissensartikel ab

Geben Sie Feedback zu einem Wissensartikel ab, indem Sie den Artikel bewerten, den Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren und Kommentare für den Artikel in der Anwendung Now Mobile Agent veröffentlichen und beantworten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können im Online- oder Offlinemodus Feedback zu einem Wissensartikel abgeben. Beachten Sie, dass die Kommentarfunktion im Offlinemodus nicht aktiviert ist.

Prozedur
1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Öffnen Sie einen Artikel, den Sie anzeigen möchten, aus der Liste der Wissensartikel.
   a. Navigieren Sie zur Anwendung Now Mobile Agent.
   b. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
   c. Tippen Sie unter **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
   d. Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, und öffnen Sie sie.
   e. Tippen Sie auf **Zugehörig** > **Wissensartikel**.
   f. Öffnen Sie den gewünschten Artikel.
3. Geben Sie Feedback für den Artikel ab, indem Sie ihn als hilfreich oder nicht hilfreich markieren, ihn bewerten oder einen Kommentar hinterlassen.

Greifen Sie auf zugehörige Wissensartikel zu

Entdecken Sie Artikel mit ähnlichen Informationen zu einem Thema, während Sie einen Wissensartikel anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Liste Zugehörige Artikel wird nur angezeigt, wenn der Administrator zugehörige Artikel manuell an den übergeordneten Wissensartikel angehängt hat.

Hinweis:
Zugehörige Wissensartikel sind nur im Online-Modus zugänglich.

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

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Öffnen Sie einen Artikel aus der Liste der Wissensartikel.
   a. Navigieren Sie zur mobilen App ServiceNow Agent.
   b. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
   c. Tippen Sie unter **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
   d. Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, und öffnen Sie sie.
   e. Tippen Sie auf **Zugehörig** > **Wissensartikel**.
   f. Öffnen Sie den gewünschten Artikel.
3. Tippen Sie auf die Registerkarte **Zugehörige Listen**.
4. Tippen Sie auf **Zugehörige Artikel**, und öffnen Sie einen Artikel, der Sie interessiert.

Ergebnisse
In der Liste Zugehörige Artikel werden die empfohlenen Wissensartikel angezeigt.

Greifen Sie auf übersetzte Wissensartikel zu

Zeigen Sie übersetzte Versionen veröffentlichter Wissensartikel über die mobile App ServiceNow Agent an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Artikel ist nur dann in anderen Sprachen verfügbar, wenn ein Autor die Übersetzung für diesen Wissensartikel erstellt hat. Wenn eine Artikelübersetzung in der ausgewählten Sprache nicht verfügbar ist, wird der Artikel in der ursprünglichen Sprache angezeigt, in der er erstellt wurde.

Hinweis:
Übersetzte Wissensartikel sind nur im Online-Modus zugänglich.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Öffnen Sie einen Artikel aus der Liste der Wissensartikel.
   a. Navigieren Sie zur mobilen App ServiceNow Agent.
   b. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
   c. Tippen Sie unter **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
   d. Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, und öffnen Sie sie.
   e. Tippen Sie auf **Zugehörig** > **Wissensartikel**.
   f. Öffnen Sie den gewünschten Artikel.
3. Tippen Sie auf die Registerkarte **Zugehörige Listen**.
4. Tippen Sie auf **Übersetzte Artikel**.
5. Öffnen Sie einen Artikel aus der Liste der übersetzten Versionen des Artikels.

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

Schließen Sie Arbeitsauftragsaufgaben mit der Anwendung Now Mobile Agent ab

Ein Arbeitsauftrag wird automatisch geschlossen, wenn alle ihm zugeordneten Arbeitsauftragsaufgaben geschlossen wurden.

Schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe

Schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe als abgeschlossen ab, nachdem Sie die für die Aufgabe erforderliche Arbeit erledigt haben. Sie können die Arbeitsauftragsaufgabe als unvollständig schließen und optional eine Folgeaufgabe zum Abschließen erstellen.

Vorbereitungen

Außendienstmitarbeiter können nur die ihnen zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben schließen. Die Arbeitsauftragsaufgabe muss sich im Status **In Bearbeitung** befinden.

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die Sie schließen möchten.
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.
   Wenn alle mit einem Arbeitsauftrag verknüpften Arbeitsauftragsaufgaben geschlossen sind, wird der Arbeitsauftrag automatisch geschlossen.

Nächste Maßnahme

Sie können die geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben der letzten sieben Tage anzeigen, indem Sie zu navigieren **Meine Arbeit** > **Kürzlich geschlossene Aufgaben** in der Anwendung Now Mobile Agent.

Sie können den Zeitraum für die Anzeige der letzten geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben in der Liste „Kürzlich geschlossene Aufgaben“ ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Liste der kürzlich geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben.

Zugehörige Informationen

Arbeitsaufträge abschließen

Systemeigenschaften

Schließen Sie einen Arbeitsauftrag ab

Holen Sie die digitale Unterschrift und Bestätigung des Kunden ein, dass ein Arbeitsauftrag abgeschlossen wurde.

Vorbereitungen

Die Schaltfläche **Signieren und bestätigen** muss aktiviert sein, um eine digitale Bestätigung von einem Kunden zu erhalten, nachdem ein Arbeitsauftrag geschlossen wurde.

Die Funktion für unterschriebene PDF-Übersichten muss aktiviert sein, um eine Arbeitsauftragsübersicht zu generieren und die Kundenunterschrift auf dem Arbeitsauftrag einzuholen, nachdem er geschlossen wurde. Weitere Informationen zum Aktivieren der PDF-Zusammenfassungsfunktion finden Sie unter Signierte PDF-Zusammenfassungen für geschlossene Arbeitsaufträge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 alle mit dem Arbeitsauftrag verknüpften Arbeitsauftragsaufgaben geschlossen sind, wird der Arbeitsauftrag automatisch geschlossen.

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Suchen Sie den Arbeitsauftrag, den Sie abschließen möchten.
   a. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
   b. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
   c. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die dem Arbeitsauftrag zugeordnet ist, den Sie schließen möchten.
   d. Wählen Sie die Arbeitsauftragsnummer aus.
   e. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, um die Details anzuzeigen.
3. Holen Sie die Unterschrift des Kunden als Bestätigung ein, dass der Arbeitsauftrag abgeschlossen ist.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Details** aus.
   b. Tippen Sie auf **Vorschau**, um die Details des geschlossenen Arbeitsauftrags zu überprüfen.
   c. Tippen Sie auf **Unterzeichnen und bestätigen**.
   d. Tippen Sie in das Feld **Signatur**.
   e. Holen Sie sich auf dem Signaturpad die Unterschrift des Kunden als Bestätigung ein, dass der Arbeitsauftrag abgeschlossen ist.
   f. Akzeptieren Sie die Unterschrift.
      - Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf **Absenden**.
      - Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Fertig-Symbol.

      Die signierte PDF-Zusammenfassung wird generiert und an das Arbeitsauftragsformular angehängt. Sie können die signierte PDF-Zusammenfassung im Aktivitätenstrom anzeigen.

Hinweis:
Wählen Sie das Papierkorbsymbol, um die Unterzeichnung abzubrechen.

Benutzer Arbeitsaufträge auf Ihrem Mobilgerät unterschreiben und bestätigen lassen

Ermöglichen Sie Kunden, einen Arbeitsauftrag in der Anwendung Now Mobile Agent digital zu signieren und zu bestätigen, nachdem er geschlossen wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Desktop-Außendienstinstanz zu **System Mobile** > **Mobile Anwendungen**.
2. Klicken Sie auf **Außendienst**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Ordner“ auf **Meine Arbeit**.
4. Klicken Sie in den zur zugehörigen Liste „Ordner“ gehörenden Bildschirmen auf **Arbeitsauftrag**.

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

5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Schaltfläche **Unterzeichnen und bestätigen** zu aktivieren.

6. Klicken Sie auf **Unterzeichnen und bestätigen**.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Arbeitsaufträge stornieren oder aussetzen

Brechen Sie einen Arbeitsauftrag ab, wenn er nicht mehr benötigt wird, oder halten Sie ihn an, wenn Sie ihn später bearbeiten möchten.

Vorbereitungen

Sie können nicht geschlossene Arbeitsaufträge abbrechen oder anhalten.
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus.
5. Wählen Sie die Arbeitsauftragsnummer aus, die der Aufgabe zugewiesen ist.
   Nummer, Status und Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags werden angezeigt.
6. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, um die Details anzuzeigen.
7. Tippen Sie auf das Symbol „ ⋮ „Weitere Aktionen“), und stornieren oder setzen Sie den Arbeitsauftrag aus.
   - Um den Arbeitsauftrag zu stornieren, wählen Sie **Arbeitsauftrag abbrechen** aus.
   - So halten Sie den Arbeitsauftrag an:
     a. Wählen Sie **Anhalten** aus.
     b. Wählen Sie **Hinweis zur Anhaltung** aus.
     c. Geben Sie den Grund ein, aus dem Sie diesen Arbeitsauftrag anhalten.
     d. Brechen Sie den Arbeitsauftrag ab.
        - Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf **Zurück**.
        - Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Zurück-Symbol.
     e. Kehren Sie zum Bildschirm mit den Arbeitsaufträgen zurück.
        - Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf **Zurück**.
        - Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Fertig-Symbol.

     Wenn Sie bereit sind, die Arbeit wiederaufzunehmen, tippen Sie auf das Überlaufsymbol, und wählen Sie **Fortfahren** aus.

Sie können eine Arbeitsauftragsaufgabe unterbrechen.

Zeichnen Sie eine Pause von einer Arbeitsauftragsaufgabe in der Anwendung Now Mobile Agent auf, wenn Sie die Arbeit aus irgendeinem Grund nicht fortsetzen können. Sie können die Arbeitsauftragsaufgabe wieder aufnehmen, wenn Sie wieder mit der Arbeit daran beginnen. Die tatsächliche Zeit, die Sie zum Erledigen der Aufgabe benötigt haben, 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.

wenn Sie in unterschiedlichen Intervallen gearbeitet haben, wird vom System automatisch nachverfolgt und berechnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Arbeitsauftragsaufgabe muss sich im Status „In Arbeit“ befinden, damit der Timer pausiert werden kann.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, die Sie anhalten möchten.
5. Klicken Sie auf **Arbeit pausieren**.
   Die Schaltfläche wechselt automatisch zu **Arbeit fortsetzen**. Durch eine Pause bei der Arbeitsauftragsaufgabe werden Mobile-Aktionen bei der Arbeitsauftragsaufgabe deaktiviert, z. B. „Teil verwenden“, „Geschlossen – vollständig“, „Bearbeiten“, „Fragebögen“, „Teil entfernen“, „Teileanforderung erstellen“, „Zeiterfassung“ und „Schließen – unvollständig“. Ihr **Status „Arbeitsagent“** wird automatisch als **„Arbeit angehalten** “ aktualisiert, um festzustellen, ob Sie die Arbeit an einer Aufgabe angehalten haben.
6. Klicken Sie auf **Arbeit fortsetzen**, wenn Sie bereit sind, wieder an der Aktivität zu arbeiten.
   Ihr **Status des Arbeitsagenten** wird automatisch auf **Vor Ort** aktualisiert, um festzustellen, ob Sie die Arbeit an einer Aufgabe fortgesetzt haben.

Ergebnisse
Jedes Mal, wenn Sie die Arbeit an der Aufgabe unterbrechen oder wieder aufnehmen, wird der Zeitstempel im Aktivitätenstrom erfasst, und die tatsächliche Zeit, die Sie an der Aufgabe gearbeitet haben, wird automatisch berechnet. Ein Eintrag für die gearbeitete Zeit wird in der zugehörigen Liste **Arbeitszeit** erstellt.

Erfassen Sie die Zeit, die an einer Arbeitsauftragsaufgabe gearbeitet wurde

Erfassen Sie die Dauer für die Ausführung einer Aufgabe mit der Anwendung Now Mobile Agent.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus, um die Zeit aufzuzeichnen.
5. Tippen Sie auf das Symbol „ ⋮ „Weitere Aktionen“) und wählen Sie **Zeit erfassen**aus.
6. Wählen Sie in den folgenden Feldern die gewünschten Elemente aus:

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

Feld	Beschreibung
Arbeitsdatum	Datum, an dem die Aufgabe ausgeführt wurde.
Kategorie	Kategorie für die durchgeführte Aufgabe.
Gearbeitete Zeit (Stunden)	Anzahl der an der Aufgabe gearbeiteten Stunden.
Arbeitszeit (Minuten)	Anzahl der an der Aufgabe gearbeiteten Minuten.
Kommentare	Weitere Notizen zur Aufgabe.

7. Erfassen Sie die Dauer der Aufgabe.
   - Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf die Schaltfläche **Absenden**.
   - Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Senden-Symbol.

Erfassen Sie Nebenkosten für eine Arbeitsauftragsaufgabe

Erfassen Sie Nebenkosten im Zusammenhang mit Ihrer Geschäftsreise über die Anwendung Now Mobile Agent, um Arbeitsauftragsaufgaben auszuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Nebenkosten über die Mobile App protokollieren, um Ihre Ausgaben, z. B. Mietwagenkosten, Laufleistung und Lieferantenkosten, zu verwalten, die Sie zur Ausführung der Arbeitsauftragsaufgabe tätigen. Sie können einen Beleg für protokollierte Nebenkosten beifügen.

Prozedur
1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** eine Arbeitsauftragsaufgabe aus, um zugehörige Ausgaben zu erfassen.
3. Tippen Sie auf das Menü oben rechts und auf die Registerkarte **Nebenkosten protokollieren**.
4. Wählen Sie im Feld **Typ** den Typ dieser Nebenkosten aus.
5. Wählen Sie im Feld **Währung** die Währung aus, in der Sie den Aufwand gebucht haben.
6. Geben Sie im Feld **Status** an, ob die Ausgabe bereits erfolgt ist (**Angefallen**) oder noch nicht erfolgt ist (**Ausstehend**).
7. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung der Nebenkosten ein, die Sie erfassen möchten.
8. Laden Sie ggf. Dateien oder Fotos als Anhang hoch.
9. Erfassen Sie die Ausgabe für die Nebenkosten.
   - Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf die Schaltfläche **Absenden**.
   - Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Senden-Symbol.

Bearbeiten oder löschen Sie Nebenkosten für eine Arbeitsauftragsaufgabe

Bearbeiten oder löschen Sie Ihre protokollierten Nebenkosten aus WOT-Formularen oder aus Applets „Meine Nebenkosten“.

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

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Ihren Nebenkosten:
   - Aus WOT-Formularen:
     a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
     b. Tippen Sie auf die Registerkarte **Zugehörig**.
     c. Scrollen Sie nach unten zur **Registerkarte** Nebenkosten.
   - Über die Applets „Meine Nebenkosten“:
     a. Tippen Sie rechts unten auf **Mehr**.
     b. Tippen Sie auf **Meine Nebenkosten**.
3. Tippen Sie auf eine Nebenkosten, um Details anzuzeigen.
4. Tippen Sie auf das Menü oben rechts und dann auf **Bearbeiten** oder **Löschen**.
5. Speichern Sie den Datensatz.

Offline-Betrieb der mobilen Field Service-App

Wenn Sie sich an einem Aufgabenstandort befinden, der über keine Internetverbindung verfügt, können Sie mit Now Mobile an Außendienstaufgaben arbeiten, die an einer Aufgabe gearbeitete Zeit aufzeichnen, die Asset-Nutzung nachverfolgen, Teileanforderungen erstellen sowie Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben abschließen. Agent-Anwendung.

Führen Sie die Anwendung Now Mobile Agent im Offlinemodus aus

Laden Sie Außendienstdaten in den Anwendungs-Cache herunter, und aktivieren Sie den mobilen Offlinemodus, um Außendienstaufgaben an Standorten ohne Internetverbindung auszuführen. Synchronisieren Sie die Daten, sobald Ihr Mobilgerät wieder online ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Offline-Modus können Sie im Postausgang eine Liste aller Aktionen anzeigen, die ausgeführt wurden, als Ihr Gerät offline war, einschließlich des Zeitstempels für jede Aktion. Generiert flache Daten von Außendienstmitarbeiter-Zeitplänen, die in der App für geplante Downloads von Offlinenutzlasten verwendet werden. Der Administrator kann den Cache auch automatisch im Hintergrund herunterladen, indem er die Systemeigenschaften einrichtet. Dadurch erhalten Sie bei Schichtbeginn mindestens einen Datendownload.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Melden Sie sich bei Ihrer Field Service-Anwendungsinstanz an.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus: Tippen Sie auf das Menüsymbol, und wählen Sie **Offline** 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.

- Tippen Sie auf **Mehr**.
- Tippen Sie auf **Einstellungen**.
- Tippen Sie auf **Offline**.

4. Um den geplanten Cache automatisch im Hintergrund herunterzuladen, tippen Sie auf die Schaltfläche **Aktivieren**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Offlinezwischenspeicherung .
   Durch die geplante Offlinezwischenspeicherung wird Ihr Cache automatisch gemäß Ihrem Arbeitszeitplan heruntergeladen. Die geplante Zwischenspeicherung wird im Hintergrund ausgeführt, sodass Sie die Anwendung weiter verwenden können, während der Download abgeschlossen wird. Sie können auch **Wi-Fi only (Nur WLAN)** aktivieren, um den Cache herunterzuladen, wenn Sie per WLAN verbunden sind. Dies ermöglicht eine nahtlose Synchronisierung, wenn das Gerät mit dem Netzwerk verbunden wird.
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um Daten herunterzuladen und offline zu gehen.
6. Aktualisieren oder bereinigen Sie den Cache der mobilen App.
   Wenn Sie Ihre App online und dann wieder offline schalten, können Sie die aktualisierten Daten in den Cache der App herunterladen. Sie können den Cache bereinigen, nachdem Sie die App online gesetzt haben.
   - Um den App-Cache zu aktualisieren, tippen Sie auf **Cache aktualisieren**. Die App lädt die Daten erneut in den Cache. Informationen, wie Sie die App offline schalten, können Sie dem vorherigen Abschnitt entnehmen.
   - Um den Cache zu bereinigen, tippen Sie auf **Cache leeren**.
7. Synchronisieren Sie aktualisierte Datensätze.
   Die Anwendung synchronisiert alle Daten, die Sie offline aktualisiert haben.

Zugehörige Informationen

Datensätze ohne Internetverbindung aktualisieren

Mit Aufgaben arbeiten, wenn Ihr Mobilgerät offline ist

Akzeptieren oder lehnen Sie Aufgaben ab, erfassen Sie Reise- oder Arbeitsbeginnzeiten, verfolgen Sie den Bestand, pausieren Sie Aufgaben, erledigen Sie Aufgaben, schließen Sie Arbeitsaufträge, und zeigen Sie Wissensartikel mit Ihrem Mobilgerät an, wenn Sie nicht mit dem Internet verbunden sind.

Mit der Field Service-Instanz auf Ihrem Mobilgerät können Sie im Offline-Modus:

Aufgaben ausführen, die Ihnen am Aufgabenstandort zugewiesen sind.

- Beginnen Sie mit der Arbeit an Aufgaben, indem Sie Ihnen zugewiesene Aufgaben annehmen oder ablehnen.
- Erfassen Sie die Zeit, wenn Sie die Fahrt zum Einsatzort antreten oder mit der Arbeit an der Aufgabe beginnen.

Zeigen Sie Wissensartikel an

- Wenn Sie Informationen darüber suchen, wie eine ähnliche Arbeitsauftragsaufgabe ausgeführt wurde Greifen Sie auf Wissensartikel zu, die an Ihre Arbeitsauftragsaufgabe angehängt sind.
- Wenn Sie einen Artikel bewerten möchten Geben Sie Feedback für Wissensartikel ab.

Die Asset-Nutzung 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.

- Tippen Sie in Ihrer mobilen App auf **Mein Inventar**, um Ihren Bestand anzuzeigen.
- Nachdem Sie an einer Aufgabe gearbeitet haben, erfassen Sie die Assets, die für eine Aufgabe verwendet wurden.

Erfassen Sie Nebenkosten.

Erfassen Sie Nebenkosten, die aufgetreten sind, während Sie offline sind: Erfassen Sie Nebenkosten

Eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellen.

Erstellen, bearbeiten und markieren Sie eine Aufgabe offline als „Abgeschlossen“: Erstellen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe

Arbeitsauftragsaufgaben pausieren

Wenn Sie eine Pause von der Aufgabenaktivität einlegen möchten, können Sie Arbeitsauftragsaufgaben pausieren.

Erstellen Sie eine Teileanforderung.

Erstellen Sie offline eine neue Teileanforderung: Fordern Sie Bestand an

Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben abschließen

- Wenn Sie die Arbeit für eine Aufgabe erledigt haben, schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe ab.
- Wenn alle Aufgaben im Zusammenhang mit einem Arbeitsauftrag ausgeführt sind, schließen Sie den Arbeitsauftrag ab.

Nebenkosten erfassen

Sie können Ausgaben wie Mietwagenkosten, gefahrene Kilometer und Lieferantenkosten für die Ausführung der Arbeitsauftragsaufgaben erfassen, indem Sie Nebenkosten protokollieren.

Füllen Sie den Fragebogen aus

Nehmen Sie Fragebögen aus, wenn das Mobilgerät offline ist. Weitere Informationen finden Sie unter Fragebogen ausfüllen.

Sie können Arbeitsauftrags-SLAs im Offline-Modus abschließen. Die mobile Field Service-App zeichnet den Gerätezeitstempel des Zeitpunkts auf, zu dem die Servicelevel-Vereinbarung (SLA) geschlossen wurde. Nachdem Sie mit dem Gerät die Verbindung hergestellt und die Daten synchronisiert haben, kann der SLA-Administrator die SLA reparieren, um die tatsächliche Zeit anzuzeigen, zu der die SLA geschlossen wurde.

Reparieren Sie ein SLA, nachdem Sie einen Arbeitsauftrag in der Anwendung Now Mobile Agent geschlossen haben

Reparieren Sie eine SLA, um den Zeitstempel des Geräts zu erfassen, der aufgezeichnet wurde, als eine SLA in der Agent-Anwendung Now Mobile im Offline-Modus geschlossen wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sla_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Außendienstmitarbeiter und Einsatzplaner können Arbeitsauftrags-SLAs schließen, wenn ihre mobile App offline ist. Die mobile App zeichnet den Gerätezeitstempel des Zeitpunkts auf, zu dem die Servicelevel-Vereinbarung (SLA) geschlossen wurde. Wenn die mobile App wieder online ist und die Daten synchronisiert sind, können Sie die SLA reparieren und

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

den Gerätezeitstempel erfassen, der die tatsächliche Zeit widerspiegelt, zu der die SLA abgeschlossen wurde.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Desktop-Instanz zu **Außendienst** > **Offline aktualisierte SLAs**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Klicken Sie auf eine SLA, um sie zu reparieren.
   - Wenn Sie mehrere SLAs reparieren müssen, wählen Sie diese SLAs aus.
3. Klicken Sie auf **Reparieren**.

Zugehörige Informationen

SLAs reparieren

Verwalten Sie Events mit Mobile Agent

Außendienstmitarbeiter können Events anzeigen und persönliche Events in Mobile Agenterstellen und bearbeiten.

Erstellen Sie ein persönliches Event in Mobile Agent

Erstellen Sie persönliche Ereignisse in Mobile Agent, um die Zeit für eine Pause oder einen Telefonanruf zu blockieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit Mobile Agent erstellte Ereignisse werden in der Kalenderansicht als persönlich angezeigt.

Prozedur

1. Öffnen Sie Mobile Agent, und tippen Sie **auf Mein Zeitplan**.
2. Wählen Sie den Tag aus, für den Sie ein Event erstellen möchten.
3. Tippen Sie oben rechts auf das Symbol mit den Auslassungspunkten und dann auf **Event erstellen**.
4. Geben Sie die folgenden Informationen ein.
   - Name
   - Typ
   - Startzeit
   - Endzeit
5. Tippen Sie auf **Absenden**.

Zeigen Sie Events in an Mobile Agent

Zeigen Sie Ereignisse in Mobile Agent an, um über Ihren Zeitplan und alle für den Tag geplanten Ereignisse auf dem Laufenden zu bleiben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_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. Öffnen Sie Mobile Agent, und tippen Sie **auf Mein Zeitplan**.
2. Tippen Sie auf den Tag des Ereignisse.
3. Tippen Sie auf das Event, um es anzuzeigen.

Bearbeiten Sie ein persönliches Event in Mobile Agent

Bearbeiten Sie persönliche Events, die Sie in Mobile Agent erstellt haben, wenn sich etwas im Zusammenhang mit dem Event ändert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie Mobile Agent, und tippen Sie **auf Mein Zeitplan**.
2. Tippen Sie auf den Tag des Ereignisse.
3. Tippen Sie auf das Event, das Sie bearbeiten möchten.
4. Tippen **Sie auf Event bearbeiten**.
5. Bearbeiten Sie die Event-Informationen.
6. Tippen Sie auf **Absenden**.

Aktualisieren Sie den Ausrüstungsstatus mit Mobile Agent

Mit dem Applet „ **Meine Geräte** “ in Mobile Agentkönnen Sie defekte Geräte einchecken, auschecken oder defekte Geräte melden.

Checken Sie Geräte mit ein oder aus Mobile Agent

Checken Sie Geräte, die Ihren Arbeitsauftragsaufgaben oder Ihrer Crew zugewiesen sind, über Mobile Agentaus oder wieder ein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Ausrüstung**.
2. Tippen Sie auf eine Ausrüstungsinstanz.
3. Checken Sie die Ausrüstung aus oder ein.
   - Um die Ausrüstung auszuchecken, tippen **Sie auf Auschecken**.

     Der Gerätestatus ändert sich in **In Gebrauch**.

   - Um die Ausrüstung einzuchecken, tippen **Sie auf**Einchecken.

     Der Ausrüstungsstatus ändert sich in **Verfügbar**. Wenn die zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe abgeschlossen ist, kann die Ausrüstungsinstanz für diese Aufgabe nicht mehr ausgecheckt 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.

Melden Sie defekte Geräte mit Mobile Agent

Melden Sie Aufgliederungen von Geräten, die Ihren Arbeitsauftragsaufgaben oder Ihrer Crew zugewiesen sind, über Mobile Agent.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Ausrüstung**.
2. Tippen Sie auf eine Ausrüstungsinstanz.
3. Tippen Sie auf **Berichtsaufgliederung**.
4. Geben Sie im Feld **Beschreibung** Details zur Aufgliederung an.
5. Tippen Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Ausrüstungsstatus ändert sich in „Nicht verfügbar“ und kann nicht mehr ein- oder **ausgecheckt** werden.

Navigieren Sie in der Mobile Agent-Anwendung zu einem Auftragsstandort

Zeigen Sie eine Karte des Einsatzorts an, und erhalten Sie eine Wegbeschreibung zum jeweiligen Standort vor Ort.

Vorbereitungen
Um Sitezuordnungen anzuzeigen, müssen Administratoren das Plugin „Site Mapping for Außendienst-Management “ (com.) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Site Mapping für Außendienst-Management.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Wählen Sie **Meine Arbeit aus**.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Wählen Sie **Site**aus.
4. Wählen Sie **Wegbeschreibung abrufen** aus.

Verwenden der Standortverfolgung in der Anwendung Now Mobile Agent

Verwenden Sie die Standortverfolgung, damit Sie Ihren Standort entweder für einen bestimmten Zeitraum oder während der Ausführung von Aufgaben aufzeichnen können.

Ihr Administrator wählt aus, welche Nachverfolgungsoptionen Ihnen zur Verfügung stehen. Es sind zwei Optionen für die Standortverfolgung verfügbar: aktionsbasiert und manuell. Sie können je nach Ihren Anforderungen eine der folgenden Optionen auswählen:

Aktionsbasierte Nachverfolgung

Startet und stoppt die Standortverfolgung basierend auf Ihren Aktionen.

Manuelle Nachverfolgung

Startet die Standortverfolgung für einen bestimmten Zeitraum oder verfolgt Ihren Standort kontinuierlich.

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

Um Ihre Aktivität zu überwachen, aktivieren Sie die Standortverfolgung auf Ihrem Mobilgerät. Die Standortverfolgung wird auch dann fortgesetzt, wenn keine Internetverbindung besteht. Weitere Informationen finden Sie unter Standortverfolgung für Mobilgeräte verwenden .

Playbooks für die Anwendung Now Mobile Agent .

Playbooks für die Anwendung Now Mobile Agent bieten eine geführte Experience zum Abschließen von Arbeitsauftragsaufgaben auf einem Mobilgerät.

Playbooks für Now Mobile Agent

Playbooks für die Anwendung Now Mobile Agent enthalten Phasen zum Abschließen einer Arbeitsauftragsaufgabe. Playbooks können unter einer ausgewählten Arbeitsauftragsaufgabe auf der Seite „ **Meine Arbeit** “ angezeigt werden. Bei Aufgaben, denen ein aktives Playbook zugeordnet ist, wird die Schaltfläche **Playbooks** anzeigen angezeigt.

Playbooks sind in Phasen organisiert, um eine geführte Experience zu bieten. Sie leiten Sie zu neuen oder vorhandenen Funktionen der mobilen Anwendung weiter und führen eine Prüfliste der abgeschlossenen Phasen für diese Arbeitsauftragsaufgabe. Phasen können nach Ihrem Ermessen als abgeschlossen markiert oder übersprungen werden. Die Phasen schreiten wie folgt voran:

1. Problembehandlung
2. Teile
3. Zeiterfassung
4. Nebenkosten protokollieren
5. Arbeitsabschluss verifizieren
6. Arbeitsauftragsaufgabe schließen

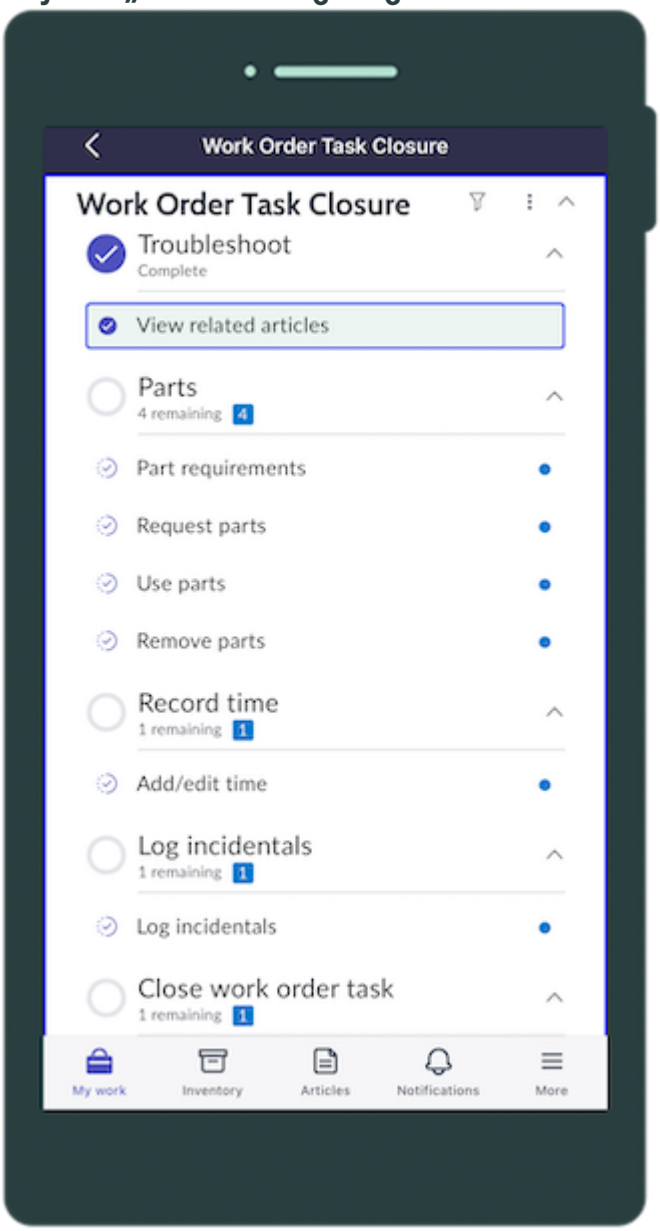
Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für die Anwendung Now Mobile Agent ..

Now Mobile Agent-Anwendungs-Playbooks für Field Service Management

Automatische Übersetzung

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

Playbook „Arbeitsauftragsaufgabenabschluss“ in der App Now Mobile Agent .



Problembehandlung

Die Phase „Fehlerbehebung“ enthält das Modul **„Zugehörige Artikel** anzeigen“. Greifen Sie auf Artikel aus der Knowledge Base Ihres Unternehmens zu, um hilfreiche Informationen zu finden, die für die Arbeitsauftragsaufgabe relevant sind.

Weitere Informationen zum Zugriff auf Wissensartikel in Now Mobile Agentfinden Sie unter Greifen Sie mit der Anwendung Now Mobile Agent auf die benötigten Informationen zu.

Teile

Die Phase Teile enthält die Module „Teileanforderungen“, „Teile **anfordern**“, „ **Teileverwenden**“ und „ **Teile entfernen** “. Erstellen Sie Teileanforderungen, fordern Sie Teile an, und kennzeichnen Sie diese Teile als verwendet, oder entfernen Sie sie, um einen genauen Bestand zu erhalten.

Weitere Informationen zum Anfordern von Teilen finden Sie unter Fordern Sie Bestand 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.

Zeiterfassung

Die Phase „Zeit aufzeichnen“ enthält das Modul **„Zeit hinzufügen/bearbeiten** “. Verfolgen Sie das Datum und die Dauer der Arbeit an der Aufgabe nach.

Weitere Informationen zum Erfassen der Arbeitszeit finden Sie unter Erfassen Sie die Zeit, die an einer Arbeitsauftragsaufgabe gearbeitet wurde.

Nebenkosten protokollieren

Die Phase „Nebenkosten protokollieren“ enthält das Modul **„Nebenkosten** protokollieren“. Nebenkosten im Zusammenhang mit Arbeitsaufträgen protokollieren, die während der Aufgabe anfallen oder anderweitig mit der Aufgabe zusammenhängen.

Weitere Informationen zur Protokollierung von Nebenkosten finden Sie unter Erfassen Sie Nebenkosten für eine Arbeitsauftragsaufgabe.

Arbeitsabschluss verifizieren

Die Arbeitsabschlussphase „Überprüfen“ enthält das **Arbeitsmodul „Überprüfen** “. Überprüfen Sie eine Prüfliste, um sicherzustellen, dass die Arbeitsauftragsaufgabe abgeschlossen ist.

Arbeitsauftragsaufgabe schließen

Die Phase „Arbeitsauftragsaufgabe schließen“ enthält das Modul **„Arbeitsauftragsaufgabe schließen** “. Schließen Sie die Aufgabe mit Notizen als abgeschlossen oder unvollständig.

Weitere Informationen zum Schließen einer Aufgabe finden Sie unter Schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.

Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets mit der Anwendung Mobile Agent verwalten

Verwalten Sie Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets, um effiziente und effektive Wartungs- und Inspektionsprozesse sicherzustellen.

Bei der Arbeit an einer Arbeitsauftragsaufgabe für ein lineares Asset akzeptiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgaben für lineare Assets, um den Inspektionsprozess zu initiieren. Wenn Service Desk-Mitarbeiter den in der Aufgabe angegebenen Start- und Endstandortdetails folgen, können sie mit der Inspektion des linearen Assets beginnen. Wenn Service Desk-Mitarbeiter während der Inspektion Bereiche identifizieren, die Aufmerksamkeit oder Wartung erfordern, können sie sofort einen neuen Arbeitsauftrag dafür erstellen.

Beginnen Sie die Arbeit an einer linearen Asset-Aufgabe

Untersuchen Sie das in der Arbeitsauftragsaufgabe angegebene lineare Asset, um Segmente oder Bereiche, die Aufmerksamkeit oder Wartung erfordern, zu lokalisieren oder auszuwählen, und generieren Sie einen entsprechenden Arbeitsauftrag.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass das folgende Setup:

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

- Die Arbeitsauftragsaufgabe befindet sich im Status „ **Akzeptiert** “, um mit der Arbeit an der Aufgabe zu beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgaben annehmen oder ablehnen.
- Die Arbeitsauftragsaufgabe befindet sich im Status **„In Arbeit** “, um anzugeben, dass die Aufgabe aktiv bearbeitet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Beginnen Sie die Arbeit an einer Arbeitsauftragsaufgabe.
- Aktivieren Sie die Standortverfolgung über Ihr Mobilgerät, um Ihren Standort in der Geo-Verlaufstabelle aufzuzeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter Standortverfolgung für Mobilgeräte verwenden .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Zeigen Sie im Abschnitt „ **Meine Aufgaben** “ alle Arbeitsauftragsaufgaben an, indem **Sie Alle**anzeigen auswählen.
4. Wählen und öffnen Sie die gewünschte Arbeitsauftragsaufgabe.
5. Zeigen Sie die zu inspizierenden linearen Asset-Segmente an, indem Sie auf die Registerkarte **Zugehörig** tippen und zum Abschnitt „ **Assets** “ wechseln.
   Jedes Segment zeigt den Asset-Namen und eine laufende Nummer zusammen mit den Start- und Standortdetails an.
6. Tippen Sie im Segment, dessen Überprüfung Sie starten möchten, auf **Arbeit beginnen**.
7. Öffnen Sie die Asset-Seite, und überprüfen Sie die Asset-Details, indem Sie auf das ausgewählte Segment tippen.
8. Zeigen Sie das lineare Asset-Segment auf der Karte an, indem Sie im Feld Startstandort auf das) tippen.
   Die Karte wird gestartet, und der lineare Asset-Standort wird angezeigt. Das lineare Segment wird zur besseren Identifizierung dunkelblau hervorgehoben.
9. Geben Sie zusätzliche Informationen zum betroffenen linearen Asset an, indem Sie auf **Fragebogen beantworten**tippen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Füllen Sie einen Fragebogen für die Arbeitsauftragsaufgabe aus.
10. Wenn Sie bei der Inspektion eines Segments ein Problem für ein lineares Asset identifizieren, erstellen Sie einen neuen Arbeitsauftrag.
    a. Tippen **Sie auf Arbeitsauftrag erstellen**.
    b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Anlage hinzufügen	Ein Verweis auf das identifizierte Problem durch Angabe eines Anhangtyps, z. B. Foto, Bild, Dokument
Standort	Live-Standort des Service Desk-Mitarbeiters.

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

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird automatisch mit dem aktuellen Standort des Service Desk-Mitarbeiters ausgefüllt.
Breitengrad lang	Der Breiten- und Längengrad für die Markierung. Dieses Feld wird automatisch mit dem Breiten- und Längengradwert des aktuellen Standorts des Service Desk-Mitarbeiters ausgefüllt. Sie können diese Werte bei Bedarf bearbeiten.
Asset	Liste der linearen Asset-Segmente, die mit der Arbeitsauftragsaufgabe verknüpft sind.
Problem	Beschreibender Name für das Problem. Zum Beispiel ein Schlagloch auf der Straße.
Problembeschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problems.

c. Wählen Sie **Absenden**.

11. Tippen Sie nach der erfolgreichen Inspektion des linearen Segments auf Als **abgeschlossen**markieren.
12. **Wahlweise:** Überprüfen Sie weitere Segmente, indem Sie die Schritte ab Schritt 6 wiederholen.

Ergebnisse

Sie die ausgewählten linearen Asset-Segmente in einer Arbeitsauftragsaufgabe erfolgreich überprüft und entsprechende Arbeitsaufträge für alle Segmente erstellt haben, die Aufmerksamkeit oder Wartung erfordern.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie alle linearen Asset-Segmente einer Arbeitsauftragsaufgabe überprüft haben, schließen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.

Berichterstellung und Analytics für Außendienst-Management

Außendienst Analytics and Reporting-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards mit umsetzbaren Datenvisualisierungen zur Verbesserung Ihrer Geschäftsprozesse und -praktiken.

Zugehörige Informationen

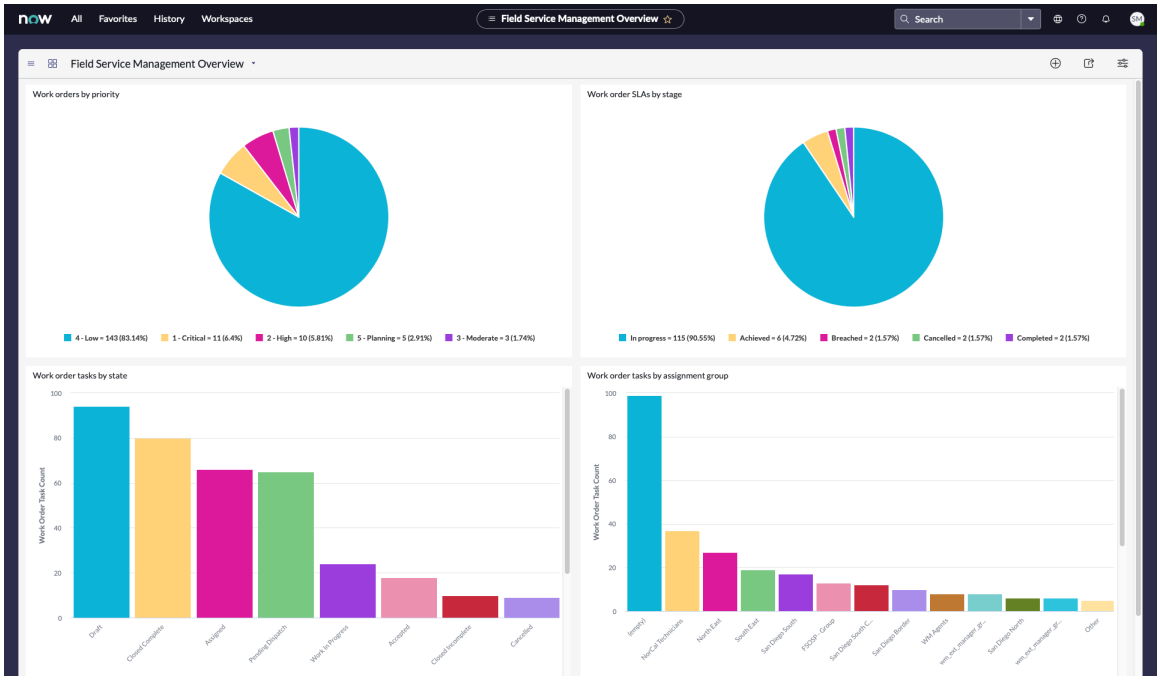
Überwachung und Analysen für Außendienst-Management

Einrichten von FSM-Berichten und -Analysen

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

Verwenden Sie das Dashboard „Field Service Management – Übersicht“.

Verwenden Sie das Dashboard „Field Service Management – Übersicht“, um die Arbeitsaufträge nach Priorität zu überprüfen. Sie können Aufgaben auch nach ihren Zuweisungsgruppen anzeigen.



Erforderliche Now Platform-Rollen

Die Rolle „wm_basic“ ist erforderlich, um den Status von Arbeitsaufträgen nachzuverfolgen.

Anwendungsfälle

Der folgende Anwendungsfall zeigt ein Beispiel dafür, wie ein interner Manager dieses Dashboard verwenden würde.

Beispiel für die Verwendung des Außendienst-Management-Übersichts-Dashboards

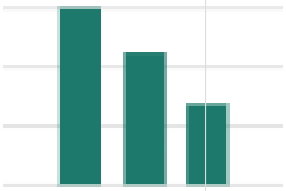
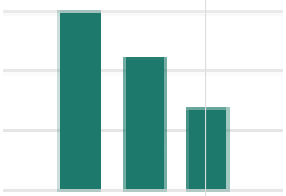
Benutzer	Dashboard-Verwendung
Alle Benutzer mit der Rolle „wm_basic“.	Überprüft die Arbeitsauftragsaufgaben nach Priorität. Versteht den Status der Arbeitsauftragsaufgaben.

Automatische Übersetzung

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

Optionen zur Visualisierung von Arbeitsaufträgen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Arbeitsreihenfolge nach Priorität	Kreis	[wm_order]	Übersicht der Arbeitsaufträge basierend auf ihrer Priorität.
Arbeitsauftrags-SLA nach Phase	Kreis	[Aufgabe_SLA]	Übersicht über Arbeitsauftragsaufgaben nach Phase, z. B. „In Bearbeitung“, „Erreicht“ oder „Verletzt“.
Arbeitsauftragsaufgaben nach Status	 Balken	[wm_task]	Übersicht der Arbeitsauftragsaufgaben nach ihrem aktuellen Fortschrittsstatus.
Arbeitsauftragsaufgaben nach Zuweisungsgruppe	 Balken	[wm_task]	Übersicht über Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf den verschiedenen Zuweisungsgruppen.

Betriebsabläufe in Echtzeit überwachen

Überwachen Sie proaktiv kritische Außendienst-Trends, und verfolgen Sie Kostenzuordnungen über Dashboards.

Sie können:

- Nachverfolgen, wie proaktiv Probleme identifiziert und gemeldet wurden
- Überwachen, wie gut Außendienstressourcen genutzt wurden
- Die geschätzte Zeit im Vergleich zur tatsächlichen Zeit analysieren, die zum Abschließen von Aufgaben erforderlich ist
- Ausgaben für alle Betriebsabläufe zuordnen, nachverfolgen und melden

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

Field Service Management-Dashboard verwenden

Das Außendienst-Management-Übersichtsmodul bietet eine Einsatzplanungskarte, die Aufgaben und Links zu den zugehörigen Aufgabendatensätzen enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: -dispatcher.

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Übersicht**.

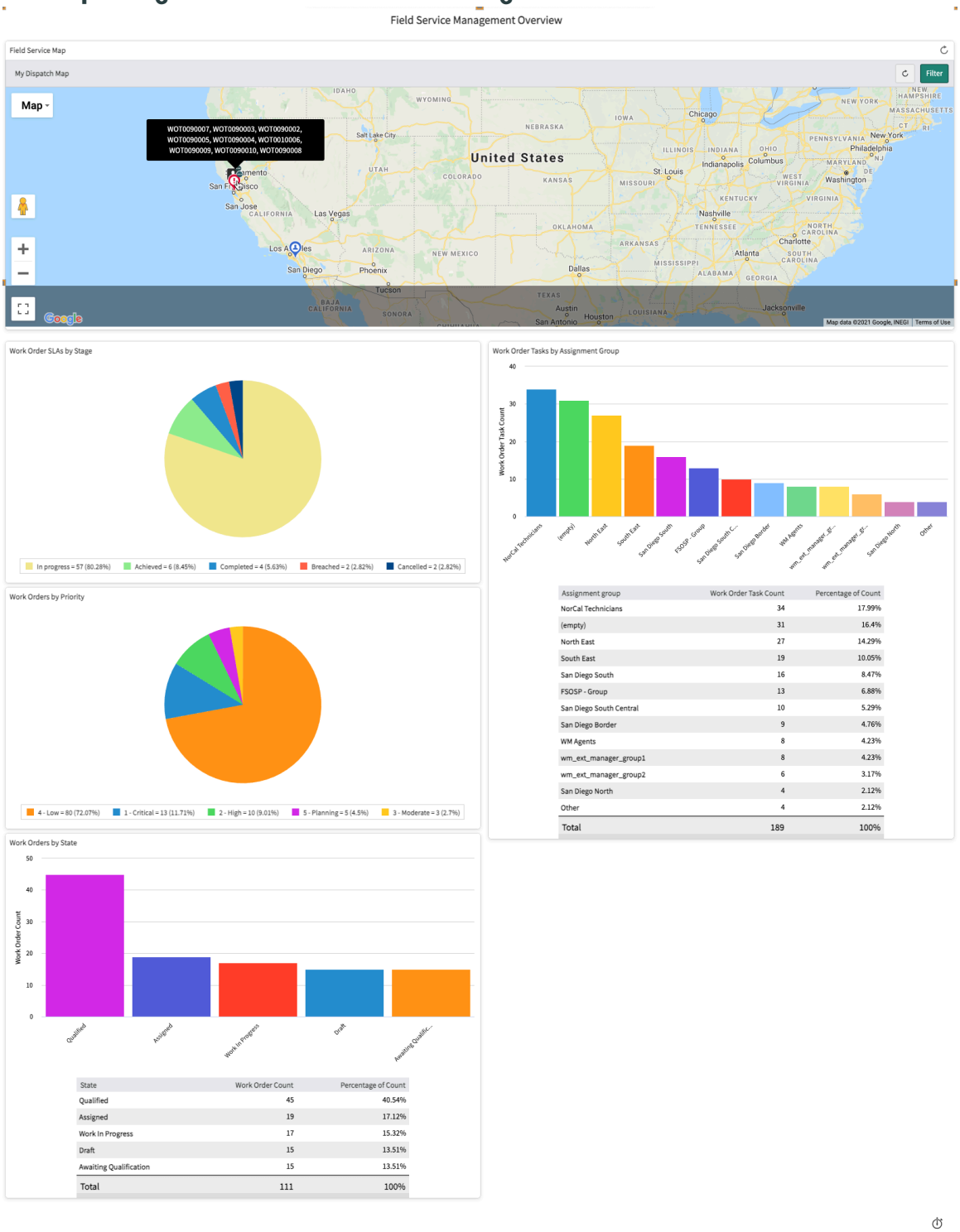
Die Kartenansicht hängt davon ab, ob das Plugin „Field Service Management Geolocation Demo Data“ (com.snc.work_management_geolocation.demo) aktiviert ist.

Example

Die Ansicht der Einsatzplanungskarte mit Positionsbestimmung ermöglicht das Gruppieren von Aufgaben und Außendienstmitarbeitern nach Nähe und zeigt zugehörige Datensätze in Popup-Fenstern auf der Karte 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.

Einsatzplanungskarte mit Positionsbestimmung



Automatische Übersetzung

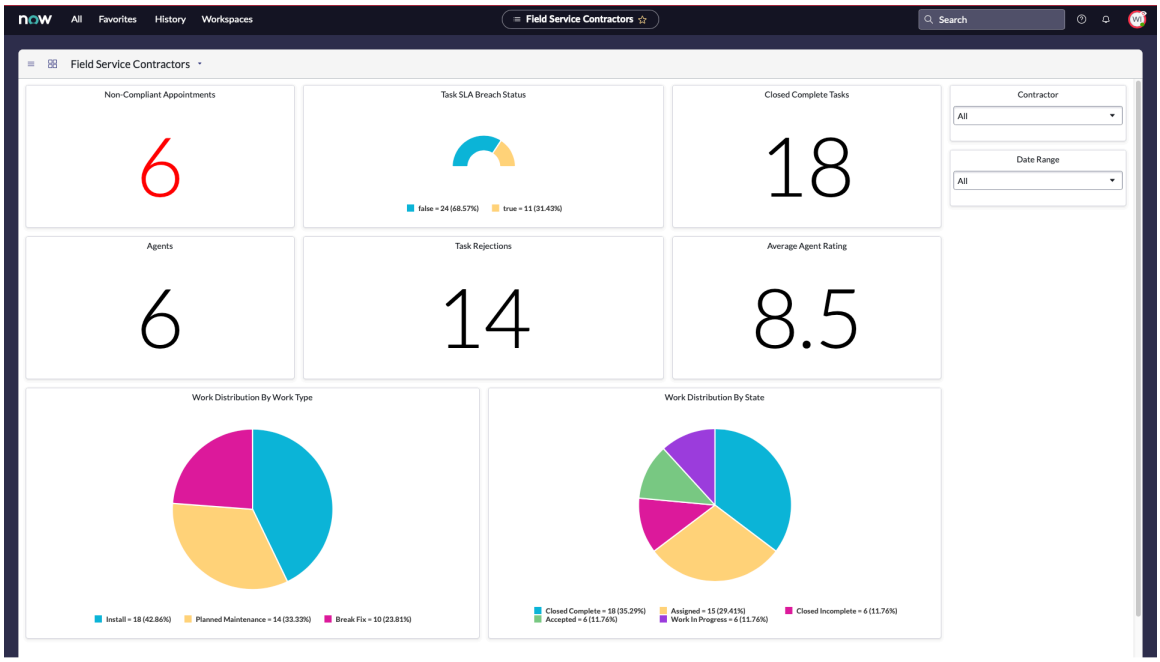
Die Ansicht der Einsatzplanungskarte ohne Positionsbestimmung zeigt einzelne Aufgaben nach Status und zugehörige Datensätze in einem separaten Fenster an.

Sie können in den Berichten auf Elemente klicken, um weitere Informationen zu erhalten, ohne die Übersichtsseite zu verlassen.

Auftragnehmer -Dashboard

Verwenden Sie dieses Dashboard, um den Status von Arbeitsauftragsaufgaben, Service Desk-Mitarbeitern, Service Desk-Mitarbeiter-Feedback und Terminen von Auftragnehmerfirmen zu überprüfen.

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



Erforderliche Now Platform-Rollen

Die Rolle „wm_contractor_manager_int“ ist erforderlich, um den Status von Arbeitsaufträgen und Service Desk-Mitarbeitern der Auftragnehmerunternehmen nachzuverfolgen.

Anwendungsfälle

Der folgende Anwendungsfall zeigt ein Beispiel dafür, wie ein interner Manager dieses Dashboard verwenden würde.

Anwendungsfallszenarien für das Dashboard „Auftragnehmer“.

Benutzer	Dashboard-Verwendung
Interner Manager	Überprüft den Fortschritt der Arbeitsauftragsaufgabe und die Ergebnisse des Kundenservice-Mitarbeiter-Feedbacks basierend auf dem ausgewählten Auftragnehmerunternehmen und Datumsbereich. Klicken Sie auf einen beliebigen Bereich eines Diagramms, um die entsprechenden Datensätze anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

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

Datenvisualisierungen

Übersicht über Datenvisualisierungen im Dashboard „Auftragnehmer“.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Nicht konforme Termine	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Anzahl der nicht rechtzeitig begonnenen Termine.
Verstoßstatus von Aufgaben-SLA	Halbring	[Aufgabe_sla]	Datenarbeitsauftragsaufgaben, die gegen das Aufgaben-SLA verstoßen.
Aufgaben in „Abgeschlossen“	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Anzahl der von Service Desk-Mitarbeitern geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben.
Kundenservice-Mitarbeiter	Einzelne Punktzahl	[Sys_user]	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die dem Auftragnehmerunternehmen zugeordnet sind.
Aufgabenablehnungen	Einzelne Punktzahl	[wm_task_rejection]	Anzahl der vom Manager des Auftragnehmers abgelehnten Arbeitsauftragsaufgaben.

Automatische Übersetzung

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

Übersicht über Datenvisualisierungen im Dashboard „Auftragnehmer“. (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Durchschnittliche Mitarbeiterbewertung	Einzelne Punktzahl	[wm_agent_rating]	Durchschnittliche Bewertung aller Service Desk-Mitarbeiter im Unternehmen.
Arbeitsverteilung nach Arbeitstyp	Kreis	[wm_task]	Prozentsatz der Arbeitsauftragsaufgaben, die basierend auf der Art der Arbeit aufgeteilt wurden, z. B. Installation, Break-Fixierung usw.
Arbeitsverteilung nach Status	Kreis	[wm_task]	Prozentsatz der Arbeitsauftragsaufgaben, die basierend auf ihrem Echtzeitstatus aufgeteilt wurden, z. B. „Zugewiesen“, „In Arbeit“ usw.

Filter

Filteroptionen im Dashboard „Auftragnehmer“.

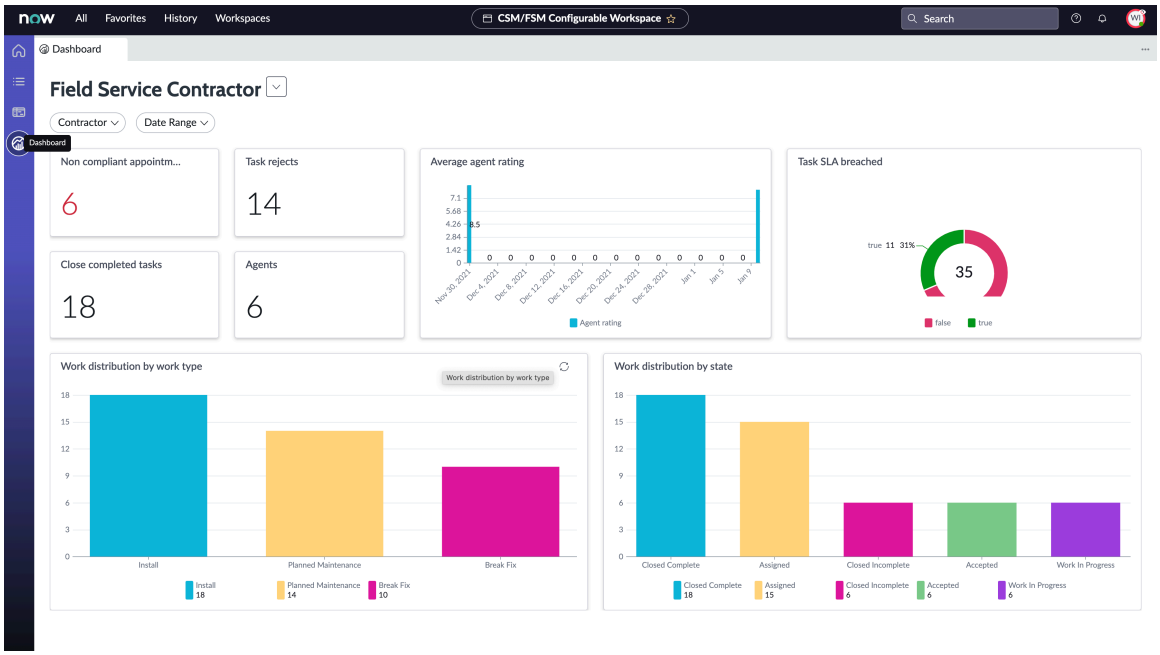
Name	Filtertyp	UI-Steuerungstyp	Beschreibung
Vertragsunternehmen	Referenz	Einzelnen Eingang wählen	Filtern Sie die Berichtsergebnisse basierend auf einem ausgewählten Auftragnehmerunternehmen oder allen.
Datumsbereich	Datum	Einzelnen Eingang wählen	Filtern Sie die Berichtsergebnisse basierend auf dem ausgewählten Datumsbereich, z. B. den letzten 30 Tagen.

Auftragnehmer-Dashboard im konfigurierbaren Arbeitsbereich

Verwenden Sie dieses Dashboard, um den Status von Arbeitsauftragsaufgaben, die Mitarbeiterbewertung und die Arbeitsverteilung nach Typ und Status zu überprüfen.

Automatische Übersetzung

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

- Die Rolle „wm_contractor_manager_int“ ist erforderlich, um den Status von Arbeitsaufträgen und Service Desk-Mitarbeitern der Auftragnehmerunternehmen nachzuverfolgen.
- Die Rolle „wm_dispatcher“ ist zum Anzeigen von Arbeitsaufträgen erforderlich.

Greifen Sie im konfigurierbaren Arbeitsbereich auf das Auftragnehmer-Dashboard zu

Um das Dashboard zu öffnen, navigieren Sie zu **Außendienst > Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwendungsfallszenarien für das Dashboard „Auftragnehmer“.

Benutzer	Dashboard-Verwendung
Interner Manager	Überprüft den Fortschritt der Arbeitsauftragsaufgabe und die Ergebnisse des Kundenservice-Mitarbeiter-Feedbacks basierend auf dem ausgewählten Auftragnehmerunternehmen und Datumsbereich. Klicken Sie auf einen beliebigen Bereich eines Diagramms, um die entsprechenden Datensätze 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.

Datenvisualisierungen

Übersicht über Datenvisualisierungen im Dashboard „Auftragnehmer“.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Nicht konforme Termine	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Anzahl der nicht rechtzeitig begonnenen Termine.
Aufgabenablehnungen	Einzelne Punktzahl	[wm_task_rejection]	Anzahl der vom Manager des Auftragnehmers abgelehnten Arbeitsauftragsaufgaben.
Aufgaben abschließen	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Anzahl der von Service Desk-Mitarbeitern geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben.
Kundenservice-Mitarbeiter	Einzelne Punktzahl	[sys_user]	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die dem Auftragnehmerunternehmen zugeordnet sind.
Durchschnittliche Mitarbeiterbewertung	Einzelne Punktzahl	[wm_agent_rating]	Durchschnittliche Bewertung aller Service Desk-Mitarbeiter im Unternehmen.

Automatische Übersetzung

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

Übersicht über Datenvisualisierungen im Dashboard „Auftragnehmer“. (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Aufgaben-SLA verletzt	Halbring	[Aufgabe_SLA]	Datenarbeitsauftragsaufgaben, die gegen das Aufgaben-SLA verstoßen.
Arbeitsverteilung nach Arbeitstyp	Kreis	[wm_task]	Prozentsatz der Arbeitsauftragsaufgaben, die basierend auf der Art der Arbeit aufgeteilt wurden, z. B. Installation, Break-Fixierung usw.
Arbeitsverteilung nach Status	Kreis	[wm_task]	Prozentsatz der Arbeitsauftragsaufgaben, die basierend auf ihrem Echtzeitstatus aufgeteilt wurden, z. B. „Zugewiesen“, „In Arbeit“ usw.

Filter

Filteroptionen im Dashboard „Auftragnehmer“.

Name	Typ	Beschreibung
Vertragsunternehmen	Referenz	Filtern Sie die Berichtsergebnisse basierend auf einem ausgewählten Auftragnehmerunternehmen oder allen.
Datumsbereich	Datum	Filtern Sie die Berichtsergebnisse basierend auf dem ausgewählten Datumsbereich, z. B. den letzten 30 Tagen.

Außendienst-Sicherheitsdashboard verwenden

Überprüfen Sie den Status von Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben und Assets mithilfe der Außendienst-Management COVID-19-Übersicht. Überwachen Sie die Compliance-Berichte von Service Desk-Mitarbeitern über das Außendienst Sicherheits-Dashboard.

Benutzer mit der Rolle „wm_manager“ können das Außendienst-Sicherheitsdashboard verwenden, um zu überwachen, ob Mitarbeiter die Sicherheitsprotokolle einer möglichen Exposition mit einer Infektionskrankheit beim Ausführen von Aufgaben einhalten. 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.

COVID-19-Karte zeigt die Auswirkungen von COVID-19 auf die Standorte an, die von den Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben und Assets eines einzelnen Außendienst Managers abgedeckt werden.

Um die FSM COVID19-Karte in Ihrem Außendienst Sicherheits-Dashboard anzuzeigen, installieren Sie die kostenlose Anwendung COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz.

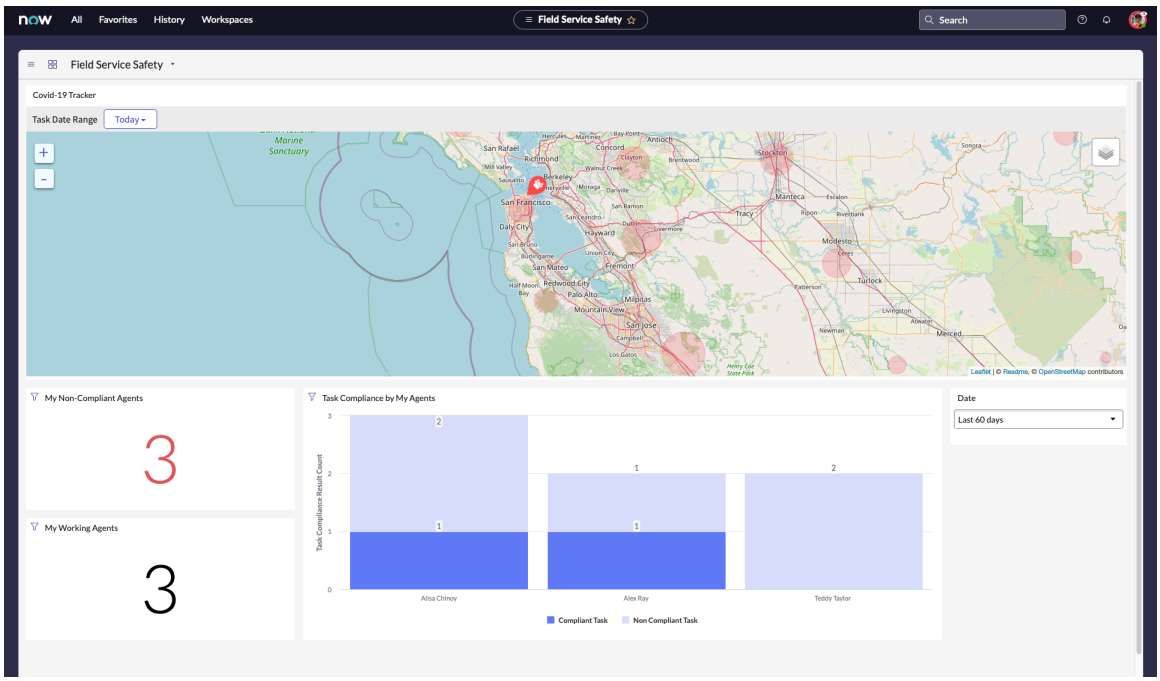
COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz

Sie können die kostenlose Anwendung COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz installieren, um die Außendienst-Management-COVID-19-Karte auf Ihrem Außendienst-Sicherheitsdashboard anzuzeigen. Die Anwendung wird im Instanznavigationsmenü als -Anwendung angezeigt. Sie zeigt globale COVID-19-Informationen auf Anfrage im Außendienst Safety-Dashboard an. Die regelmäßigen Aufgaben *`COVID-19 Data Feed - pre-sync`* und *`COVID-19 Data Feed - sync central instance, Daily Data Collection`* werden jede Nacht ausgeführt, um die Daten zu aktualisieren.

Außendienst-Sicherheitsdashboard verwenden

Navigieren zu **Außendienst** > **Sicherheits-Dashboard**.

Außendienst-Sicherheitsdashboard mit COVID-19-Daten



Standorte mit Warnungen werden auf der FSM-COVID-19-Karte aufgelistet. Verwenden Sie die Kartensteuerelemente wie folgt:

- Um einen Standort und seine Warnungen zu vergrößern, klicken Sie auf das Standortsymbol ( ).
- Um einen zu überprüfenden Zeitraum auszuwählen, verwenden Sie den Aufgabendatumsbereich oben links.
- Um die auf der Karte angezeigten Informationen zu filtern, klicken Sie oben rechts auf das Ebenensymbol ( ) und wählen die gewünschten Filter aus.

Jedes Symbol zeigt die Informationen in der folgenden Tabelle 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.

Filter auf der COVID-19-Karte des Sicherheits-Dashboards

Symbol	Beschreibung
Aufgabe	Aufgaben für die Standorte, die vom angemeldeten Außendienstmanager abgedeckt werden. • Klicken Sie zum Anzeigen der Aufgabennummer und der Kurzbeschreibung auf die Aufgabenmarkierung. • Zum Überprüfen von Aufgabendetails klicken Sie auf die Aufgabennummer.
Assets	Die an den Standorten installierten oder verfügbaren Assets, die vom angemeldeten Außendienstmanager abgedeckt werden. • Klicken Sie auf die Asset-Markierung, um den Namen und den Unternehmensnamen des Assets anzuzeigen. • Zum Überprüfen von Asset-Details klicken Sie auf den Asset-Namen.
Außendienstmitarbeiter	Verwaltet vom angemeldeten Außendienstmanager. • Klicken Sie auf die Mitarbeiter-Markierung, um den Namen und die Mobiltelefonnummer des Mitarbeiters anzuzeigen. • Zum Überprüfen von Mitarbeiterdetails klicken Sie auf den Mitarbeiternamen.

Berichte

Manager können das Ergebnis der Aufgaben-Compliance ihrer Mitarbeiter basierend auf dem Datum anzeigen, z. B. Aufgaben, die von den Mitarbeitern in den letzten 30 Tagen usw. ausgeführt wurden. Klicken Sie auf einen beliebigen Bereich eines Diagramms, um die entsprechenden Datensätze anzuzeigen.

Sicherheits-Dashboard-Bericht

Diagramm	Beschreibung
Meine nicht konformen Agents	Die Anzahl der Mitarbeiter, die ihre Aufgaben ohne Einhaltung der Sicherheitsprotokolle innerhalb des ausgewählten Datumsbereichs abgeschlossen haben. Klicken Sie auf die Metriken, um die Liste der nicht konformen Aufgaben anzuzeigen.
Meine arbeitenden Agents	Die Anzahl der Mitarbeiter, die an mindestens einer Aufgabe arbeiten und dem angemeldeten Außendienstmanager unterstellt sind. Klicken Sie auf

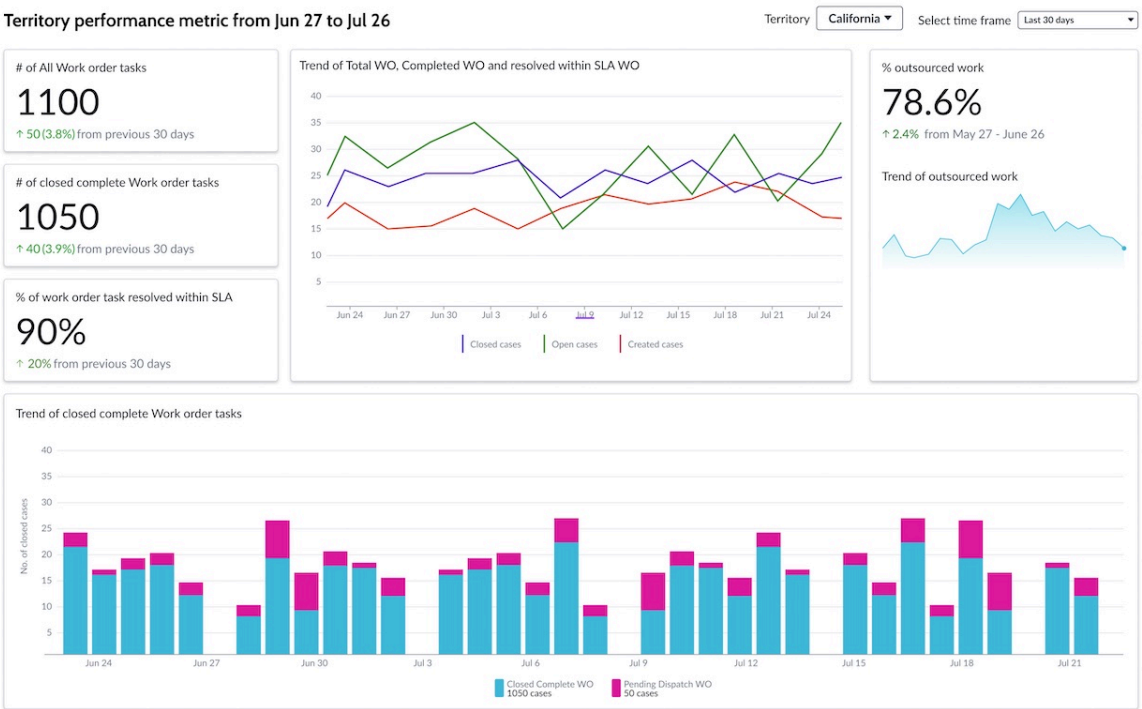
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Sicherheits-Dashboard-Bericht (Fortsetzung)

Diagramm	Beschreibung
	die Metriken, um die Liste ihrer konformen und nicht konformen Aufgaben anzuzeigen.
Aufgaben-Compliance meiner Agents	Die Aufgliederung von konformen und nicht konformen Aufgaben nach Mitarbeiter im ausgewählten Datumsbereich. Klicken Sie auf einen Abschnitt, um die Liste der Aufgaben anzuzeigen.

Performance Analytics-Dashboard „Außendienstgebiet – Gebiet“.

Verwenden Sie dieses Dashboard, um Leistungsanalysen anzuzeigen und zu analysieren, z. B. offene Arbeitsauftragsaufgaben, Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern für Arbeitsauftragsaufgaben und durchschnittliche Reisezeit in Gebieten.



Erforderliche Now Platform-Rollen

Die Rolle „wm_admin“ ist zum Verwalten von Arbeitsaufträgen erforderlich.

Greifen Sie auf das Performance Analytics-Dashboard „Außendienstgebiet“ zu

Um das Dashboard zu öffnen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche > Platform Analytics Workspace > Dashboards > Außendienstgebiet Performance Analytics**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden würden, finden Sie in den folgenden Anwendungsfällen.

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

Beispiele für die Verwendung des Performance Analytics-Dashboards für Außendienstgebiete

Benutzer	Dashboard-Verwendung
FSM-Gebietsplaner	Kann neue Gebiete erstellen und sehen, wie die Gebiete für eine bessere Zuteilung von Außendienstressourcen verwendet werden, und basierend auf den angezeigten Daten Maßnahmen ergreifen.
FSM-Gebietsmanager	Kann Gebiete verwalten, neue untergeordnete Gebiete erstellen und sehen, wie die Gebiete für eine bessere Zuteilung von Außendienstressourcen verwendet werden, und basierend auf den angezeigten Daten Maßnahmen ergreifen.

Datenvisualisierungen

Performance Analytics-Visualisierungsoptionen für Gebiet

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Offene Arbeitsaufgaben	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Anzahl der offenen Arbeitsauftragsaufgaben.
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Arbeitsauftragsaufgaben	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Durchschnittliche Abschlusszeit der Arbeit.
% produktive Zeit für Arbeitsauftragsaufgaben	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Anzahl der Stunden, die Service Desk-Mitarbeiter in den letzten 60 Tagen für die Arbeit an den Aufgaben aufgewendet haben.

Automatische Übersetzung

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

Performance Analytics-Visualisierungsoptionen für Gebiet (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
% Mitarbeiternutzung für Arbeitsauftragsaufgaben	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, denen in den letzten 60 Tagen die Arbeit an den Aufgaben zugewiesen wurde.
Durchschnittliche Reisezeit für Arbeitsauftragsaufgaben Auftragsaufgaben nach Gebiet angezeigt	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Durchschnittliche Reisezeit für Arbeitsauftragsaufgaben nach Gebiet angezeigt.
WOT gesamt pro Gebiet	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Anzahl der Arbeitsauftragsaufgaben pro Gebiet.

Filter

Performance Analytics-Berichtsfilteroptionen für Gebiet

Name	Filtertyp	UI-Steuerungstyp	Beschreibung
Gebiet	Referenz	Mehrfachauswahl: Eingabe	Filtern Sie die Berichtsergebnisse basierend auf einem ausgewählten Gebiet.
Datum	Datum	Einzelauswahl: Datum	Filtern Sie den Bericht basierend auf dem ausgewählten Datum.

Field Service Management-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten von Field Service Management, die automatisch installiert werden, wenn Sie das Plugin „Field Service Management“ aktivieren.

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

Mit Field Service Management installierte Komponenten

Mit Außendienst-Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Demo Data für die Außendienst-Management-Anwendung ist ein separates Plugin. Das Plugin „Field Service Management Demo Data“ (com.snc.work_management.demo) stellt Informationen zu Beispielqualifizierern, Einsatzplanern, Außendienstmitarbeitern, Arbeitsaufträgen, Arbeitsauftragsaufgaben, Lagern und Assets bereit.

Mit Field Service Management installierte Tabellen

Mit Außendienst-Management werden Tabellen hinzugefügt.

Mit Field Service Management installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Speichert Arbeitsauftragsdatensätze.
Arbeitsauftragsfluss [sf_work_order]	Speichert die Status-Flow-Datensätze des Arbeitsauftrags.
Arbeitsauftragsmodell [cmdb_workorder_product_model]	Speichert Datensätze des Product Catalog-Arbeitsauftragsmodells. Diese Tabelle wurde vom Außendienst-Management-Plugin geändert. Diese Tabelle ist umbenannt und Teil des Serviceauftragsmanagements.
Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Von einer Person in einer Sitzung ausgeführte Arbeitseinheit (ein Standort und eine Zeit)
Arbeitsaufgabenfluss [sf_work_task]	Speichert die Status-Flow-Datensätze der Arbeitsauftragsaufgabe.
Arbeitsaufgabenmodell [cmdb_servicetask_product_model]	Speichert Datensätze des Product Catalog-Arbeitsaufgabenmodells. Diese Tabelle wurde vom Außendienst-Management-Plugin geändert. Diese Tabelle ist umbenannt und Teil des Serviceauftragsmanagements.
Konfiguration der WM-Kartenfilter [wm_map_filters_config]	Speichert Filterkonfigurationen für die Außendienstmitarbeiter-Karte in der mobilen Anwenderoberfläche.
Fragebogen [wm_questionnaire]	Speichert Fragebögen, die für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben erstellt wurden
Arbeitstyp wm_work_type	Speichert die Art der Arbeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter zum Abschließen der Arbeitsauftragsaufgabe ausgeführt hat.
Arbeitsauftragsaufgabe – potenzielle Zuweisungsgruppen wm_work_order_task_potential_assignment	Berechnet und speichert die potenzielle Zuweisungsgruppe, wenn mehrere Zuweisungsgruppen für eine Arbeitsauftragsaufgabe vorhanden sind.

Automatische Übersetzung

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

Mit Field Service Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Gilt nur, wenn die **Systemeigenschaft Tabelle „wm_work_order_task_potential_assignment_groups“ mit potenziellen Zuweisungsgruppen für die Arbeitsauftragsaufgabe aktualisieren** auf **Ja**festgelegt ist.
Planungsverlauf wm_task_scheduling_history	Speichert den Verlauf der Planungsmethode, wie jede Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wurde, zusammen mit Datum und Uhrzeit.
Assets alm.asset	Speichert den Bestand zusammen mit den Kosten und den Lagerdetails.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften

Mit der Anwendung Außendienst-Management bereitgestellte Systemeigenschaften.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.ui.wm_order_activity.fields	Bestimmt, welche Felder in de Aktivitäten nachverfolgt werden. Das System synchron die Werte in dieser Eigenschaft und die Au Anpassung von Aktivitäten getroffen wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: opened_by, work_ • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_prop
glide.ui.wm_task_activity.fields	Bestimmt, welche Felder in der Aktivitäten Arbeitsauftragsaufgaben nachverfolgt werd synchronisiert automatisch die Werte in di Auswahl, die durch die Anpassung von Ak • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: work_notes, assig • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_prop
work.management.agent.geo.history.update.duration	Legen Sie die Dauer (in Minuten) der letzt fest, die Sie für die Berechnung des Positio für den Außendienstmitarbeiter im Verhält Zeitpunkt tolerieren möchten. Wenn die D Aktualisierung des Positionsbestimmungsv Eigenschaft festgelegte Dauer überschreite die Aufgabe oder den Heimatstandort des

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	anstelle des Positionsbestimmungsverlaufs Standort des Service Desk-Mitarbeiters zu • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 240 • Speicherort: Systemeigenschafte
work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	Bei „true“ können Einsatzplaner Mitarbeit buchen, auch wenn die dynamische Zeitpla • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_prop
work.management.allow.auto.metric_cleanup	Die Häufigkeit in Tagen, mit der die Arbeitsauftragsaufgabeninformationen aus gelöscht werden sollen, um eine unnötige Tabelle zu vermeiden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 365 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_prop
work.management.default.end.time	Standardmäßige Endzeit für alle Arbeits-A wenn kein Zeitplan festgelegt ist, formatier Format. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 17:00 • Standort: **Außendienst** > **Adminis Eigenschaften**
sn_fsm.set_schedule_lock_by_state	Bestimmt den Status zum Sperren der Arb verhindert auch eine Neuzuweisung. Beisp die Arbeitsauftragsaufgaben so festlegen, gesperrt werden, wenn der Status „ **Zugev** in automatisierten Planungsmechanismen und intelligente Aufgabenempfehlungen au • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Standort: **Außendienst** > **Adminis Eigenschaften**

Automatische Übersetzung

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

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm.update_potential_assignment_groups	Berechnet und füllt automatisch die potenz Zuweisungsgruppen basierend auf dem Sta Zuweisungsgruppen, wenn für eine Arbeits als eine Person bearbeitet werden kann. Ak *wm_work_order_task_potential_* mit potenziellen Zuweisungsgruppen für d • Typ: Boolesch • Standardwert: Nein • Standort: **Außendienst** > **Adminis** **Eigenschaften**
work.management.default.start.time	Standardmäßige Startzeit für alle Arbeits-A wenn kein Zeitplan ausgewählt ist. Dieser einen anderen Tag als den aktuellen Tag fe Aufgabe vorhanden ist oder ab dem vorher Diese Eigenschaft nutzt das 24-Stunden-Fo • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 08:00 • Standort: **Außendienst** > **Adminis** **Eigenschaften**
work.management.allow.auto.timecard	Erstellen Sie automatisch eine Zeitkarte fü Arbeitsauftragsaufgabe, wenn die Aufgabe die Aufgabe fortgesetzt wird, wird die für Aufgabe benötigte Zeit in der Zeitkarte auf **Tatsächliche Arbeitsdauer** erfasst die die an der Aufgabe gearbeitet wurde. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Standort: **Außendienst** > **Adminis** **Eigenschaften**
work.management.allow.travel.task.timecard	Ermöglicht die Aufzeichnung der Zeit, die Mitarbeiter für die Ausführung einer Arbei aufgewendet hat. Die Zeitkarte wird generi Desk-Mitarbeiter auf **Arbeit beginnen** kl • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_prop
work.management.limit.location	Standardmäßig wird die Liste der verfügba Einsatzplanungsgruppen nach ihrer Nähe z

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	Arbeitsauftragsaufgaben gefiltert. Wenn di „false“ festgelegt ist, zeigt das System alle zur Auswahl an, ohne den Standort zu berü • Typ: true/false • Standardwert: true • Standort: **Außendienst** > **Adminis Eigenschaften** > **Dispatch-Eigens Außendienst**
work.management.max.agents.processed	Legt die maximale Anzahl von Außendien fest, die von der automatischen Einsatzplan verarbeitet werden. Das System hat eine ab 300 Außendienstmitarbeitern und setzt den Wenn Sie mehr als 300 angeben, kann das eine Einsatzgruppe, die mehr Service Desk der konfigurierte Wert, nicht automatisch v • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Standort: **Außendienst** > **Adminis Eigenschaften**
work.management.work.spacing	Zwischen Ende einer Aufgabe und dem Re hinzuzufügende Dauer (in Minuten). Ein B Zeitwert ist 10. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Außendienst** > **Adminis Eigenschaften**
com.snc.wm.wo.task_window_days	Standardanzahl von Tagen für ein Fenster • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 14 • Standort: **Außendienst** > **Adminis Eigenschaften**
work.management.use.mandatory.skills	Aktiviert die Funktion „Obligatorische Ko an, dass die Tabelle Aufgabenkompetenzen Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgab • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschafte

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
work.management.rejected.technician.duration	Die Anzahl der Stunden, nach denen eine A dynamisch für den Außendienstmitarbeiter die Arbeitsauftragsaufgabe abgelehnt hat. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 24 • Speicherort: Systemeigenschafte
skills_management.migration	Listet die Aufgabentabellen auf, die in die „Aufgabenfähigkeiten“ [task_m2m_skill] r wenn ein Administrator das M2M-Skript *Aufgabekompetenzen migrieren* • Typ: Auswahlliste • Standardwert: wm_task,custome wm_order • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_proper
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	Enthält eine Liste von Tabellen, für die das bereits in die Tabelle „Aufgabenfähigkeite migriert wurde. Wenn der Tabellenname in aufgeführt ist, wurden die Daten migriert u migriert. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_proper
work.management.assignment.ignorierenReiseZeitBerechnung	Bei „true“ wird die Reiseberechnungsprüfu Außendienstmitarbeiter ignoriert. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschafte
sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day	Legt die maximale Anzahl neuer Standorte externe Benutzer zulässig sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 • Standort: **Außendienst** > **Adminis Eigenschaften**

Automatische Übersetzung

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

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_crew.work.management.allow.unterdimensioniert.Crew.Aufgabenzuweisung	Ermöglicht Einsatzplanern die manuelle Zu zu einer Crew, auch wenn die Crew-Größe Mindestkriterium für Service Desk-Mitarb • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschafte
work.management.optimization.conflict_handling	Verwaltet die Zuweisung von Aufgaben, d Arbeitszeiten des Service Desk-Mitarbeite die Aufgabenroute für den Service Desk-M wird. Wählen Sie eines der folgenden Verh Routenoptimierung aus, um Konflikte zu v der Überlaufaufgaben auftreten können: • stop_action: Beendet die Aktion , und gibt den ursprünglichen Rou Service Desk-Mitarbeiter zurück. • unassign_task: Heben Sie die Zuw Aufgaben auf, die außerhalb der Service Desk-Mitarbeiters geplan • Extend_tasks: Passen Sie die nich Aufgaben gegen Ende des Zeitpl an, wenn die Route basierend au wird. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: stop_action • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_prop
sn_fsm_crew.default.duration.in.days.of.crew.member	Legt die Standardanzahl der Tage fest, an d Mitarbeiter Teil einer Crew ist. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_prop
sn_task_grouping.log.verbosity	Protokolliert die Details der dynamischen I Informationen wie die Anzahl der gebünde Paketaufgabennummern, Teilaufgabennum Regeln und Qualifizierer, die zum Erstelle werden.

Automatisierte Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: choice_list • **Standardwert**: AUS • **Speicherort**: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_prop

Eigenschaften zur Berechnung der geschätzten Reisezeit und Entfernung

Eigenschaften für die Berechnung der geschätzten Reisezeit und Entfernung mit Außendienst-Management

Eigenschaft	Beschreibung
work.management.autodispatch.geolocation	Erfordert die Verwendung des geografischen Standorts, um die geschätzte Reisezeit für die dynamische Planung und die automatische Zuweisung von Aufgaben zu berechnen. • Typ: true/false • Standardwert: true • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Verteilt Eigenschaften für** Außendienst-Management **Hinweis:** Um die Google Maps-API mit dynamischer Planung zu verwenden, müssen Sie im Formular Konfiguration der dynamischen Planung auch das Kontrollkästchen **Google für Reisezeit und Verkehrsdaten verwenden** aktivieren.
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	Verwendet die Google Maps-API oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Reisezeit und Entfernung eines Service Desk-Mitarbeiters zu Aufgabenstandorten zu berechnen, wenn Service Desk-Mitarbeitern mithilfe der dynamischen Zeitplanung Aufgaben zugewiesen werden. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Luftlinienschätzung verwenden • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.travel.calculation.auto_assignment	Verwendet die Google Maps-API oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Reisezeit und Entfernung eines Service Desk-Mitarbeiters

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

Eigenschaften für die Berechnung der geschätzten Reisezeit und Entfernung mit Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	zu Aufgabenstandorten zu berechnen, wenn Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben mithilfe der automatischen Zuweisung zugewiesen werden. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Google Maps-API verwenden • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.travel.calculation.manual_assignment	Verwendet die Google Maps-API, Beans.AI oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Reisezeit und Entfernung eines Service Desk-Mitarbeiters zu Aufgabenstandorten zu berechnen, wenn Aufgaben manuell Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Luftlinienschätzung verwenden • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.travel.calculation.route_optimization	Verwendet die Google Maps-API, Beans.AI oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Reisezeit und Entfernung eines Service Desk-Mitarbeiters zu Aufgabenstandorten zu berechnen, wenn die Route des Service Desk-Mitarbeiters optimiert wird. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Google Maps-API verwenden • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization	Aktiviert die Routenoptimierung, um die Teilaufgaben innerhalb von Arbeitsauftrags-Aufgabenpaketen zu optimieren. • **Typ**: true/false • Standardwert: falsch • **Standort**: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.travel.calculation.expected_arrival	Verwendet die Google Maps-API oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Reisezeit und Entfernung des Service Desk-Mitarbeiters zwischen

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

Eigenschaften für die Berechnung der geschätzten Reisezeit und Entfernung mit Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	dem Aufgabenstandort und dem Standort des Service Desk-Mitarbeiters zu berechnen, wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Reise antritt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter vor oder nach der geplanten Reisebeginnzeit abreist, werden die Werte Geplanter Reisebeginn, Geplanter Start, Geschätztes Ende und Geschätzte Reisedauer für die Aufgabe aktualisiert. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Google Maps-API verwenden • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften** **Hinweis:** Wählen Sie Google API-Echtzeitdatenverkehr verwenden als Standardwert aus, um die geschätzte Ankunftszeit des Service Desk-Mitarbeiters anhand der Echtzeit-Verkehrsdaten zu berechnen.

Beschaffungseigenschaften von Teilen

Teilebeschaffungseigenschaften für Außendienst-Management

Eigenschaft	Beschreibung
Teilesuchkriterien	Legt die Kriterien für die Suche nach Teilen fest. Die Lager, die die Teile mit der angeforderten Menge enthalten, werden gemäß den ausgewählten Suchkriterien angezeigt. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Keine Einschränkungen ○ **Keine Einschränkungen**: Durchsuchen Sie alle Lager und persönlichen Lager von Kollegen. ○ **Nur Zuweisungsgruppe**: Durchsucht alle Lager der Peer-Mitarbeiter, die Teil der Zuweisungsgruppen des angemeldeten Außendienstmitarbeiters sind. ○ **Nur**bevorzugte Lager: Durchsucht alle bevorzugten Lager aller

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

Teilebeschaffungseigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Zuweisungsgruppen, unabhängig von dem im Profil des angemeldeten Service Desk-Mitarbeiters angegebenen Radius. • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
Teileanforderungsgenehmigungen verwenden	Ermöglicht das Senden und Empfangen von mobilen Benachrichtigungen, wenn Außendienstmitarbeiter Teile von Kollegen anfordern. • Typ: Boolesch • Standardwert: Ja • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
Teileanforderungen für die Beschaffung von Teileanforderungen erstellen	Erstellt eine Teileanforderung, wenn der Teileanforderung ein Teil hinzugefügt wird. • Typ: Boolesch • Standardwert: Ja • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

Eigenschaften der Positionsbestimmung

Eigenschaften der Positionsbestimmung Außendienst-Management

Eigenschaft	Beschreibung
work.management.map.merge.task.agent.markers	Führt Aufgaben- und Mitarbeitermarkierungen auf Karten des geografischen Standorts mit einer neuen violetten Markierung zusammen. Wenn diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt ist, werden die Markierungen für Außendienstmitarbeiter und Aufgaben, die nahe beieinander liegen, zu einem violetten Cluster zusammengeführt, das die Anzahl der beiden Markierungstypen anzeigt. Das Popup-Informationsfenster für die violette Markierung zeigt die Elemente für alle Außendienstmitarbeiter und Aufgaben an. Wenn diese Eigenschaft auf „false“ festgelegt ist, werden Außendienstmitarbeiter und Aufgaben nicht im gemeinsamen violetten Cluster, sondern nur in ihren jeweils eigenen Clustern zusammengefasst.

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

Eigenschaften der Positionsbestimmung Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true/false • Standardwert: falsch • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.evening.rush.hours	Abendliche Hauptverkehrszeit im Format 14:30-16:00. Diese Eigenschaft verwendet eine 24-Stunden-Uhr. Alle Zeiten werden als Bereich angegeben und durch einen Bindestrich ohne Leerzeichen getrennt. Zeiten, die dieses Format nicht verwenden, werden ignoriert. Diese Eigenschaft muss mit den Eigenschaften *work.management.morning.rush.hours* und *work.management.rush.travel.buffer* verwendet werden. • Typ: Zeichenfolge • Standard: 0 • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.morning.rush.hours	Morgendliche Hauptverkehrszeit im Format 06:30-08:00 Diese Eigenschaft verwendet eine 24-Stunden-Uhr. Alle Zeiten werden als Bereich angegeben und durch einen Bindestrich ohne Leerzeichen getrennt. Zeiten, die dieses Format nicht verwenden, werden ignoriert. Diese Eigenschaft muss mit den Eigenschaften *work.management.evening.rush.hours* und *work.management.rush.travel.buffer* verwendet werden. • Typ: Zeichenfolge • Standard: 0 • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.rush.travel.buffer	Allen Reisezeiten während der Hauptverkehrszeiten hinzuzufügender Prozentsatz. Das System verwendet diesen Prozentsatz, um Zeitpläne bei der Optimierung von Aufgabenrouten für Außendienstmitarbeiter zu berechnen. Verwenden Sie diese Eigenschaft, wenn sowohl die morgendliche als auch die abendliche Hauptverkehrszeit definiert sind. Ein Beispiel für einen gültigen Zeitpufferprozentsatz ist 15.

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

Eigenschaften der Positionsbestimmung Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.travel.buffer	Allen Reisezeiten hinzuzufügender Prozentsatz. Ein Beispiel für einen gültigen Prozentwert ist 15. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.allow.toll.roads	Ermöglicht dem System, gebührenpflichtige Straßen zu verwenden, wenn die Aufgabenrouten eines Außendienstmitarbeiters über automatisches Routing ermittelt oder optimiert werden. • Typ: true/false • Standardwert: true • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

Eigenschaften der dynamischen Zeitplanung

Dynamische Planungseigenschaften für Außendienst-Management

Eigenschaft	Beschreibung
work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	Ermöglicht Einsatzplanern die manuelle Doppelbuchung von Service Desk-Mitarbeitern, auch wenn die dynamische Zeitplanung aktiviert ist. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentReiseZeitwährendZeitplanung	Wenn diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt ist, wird für die zugewiesenen Aufgaben des Service Desk-Mitarbeiters mit dynamischer Planung keine geschätzte Reisezeit mehr berechnet.

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

Dynamische Planungseigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true/false • Standardwert: falsch • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	Verwendet die Google Maps-API oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Reisezeit und Entfernung eines Service Desk-Mitarbeiters zu Aufgabenstandorten zu berechnen, wenn Service Desk-Mitarbeitern mithilfe der dynamischen Zeitplanung Aufgaben zugewiesen werden. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Luftlinienschätzung verwenden • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
com.snc.dynamic.scheduling.optimize_travel_time_rating	Wird verwendet, um eine genauere Optimierungsbewertung für jeden Arbeitsblock für Service Desk-Mitarbeiter bereitzustellen. Die Eigenschaften umfassen work.management.morning.lush.hours und work.management.ush.travel.buffer. • Typ: Auswahlliste • Standard: include_all_travel • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling	Verwendet Google Maps-API oder Schätzungen der geraden Linie, um die geschätzte Entfernung zu Aufgabenstandorten zu berechnen, wenn Service Desk-Mitarbeitern mithilfe der dynamischen Zeitplanung Aufgaben zugewiesen werden.

Automatische Übersetzung

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

Dynamische Planungseigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: Luftlinienschätzung verwenden • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um den Einsatzplanern empfohlene geeignete Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen, während sie die Aufgaben mithilfe der dynamischen Zeitplanung planen. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	Stellt sicher, dass die dynamische Bündelung vor der dynamischen Zeitplanung ausgeführt wird. Aufgaben im Status „Zuteilung ausstehend“ werden gebündelt, bevor die dynamische Zeitplanung ausgeführt wird. • **Typ**: true/false • **Standardwert**: false • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkZeitplan	Legen Sie die Mindestarbeitsdauer fest, die für den ersten Arbeitszeitplan der Aufgabe gebucht werden soll (in Minuten). • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 60 • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
work.management.enable.optimization.travel	Ermöglicht die dynamische Planung, um Arbeitsauftragsaufgaben unabhängig von der Verfügbarkeit dem nächstgelegenen Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen.

Automatische Übersetzung

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

Dynamische Planungseigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true/false • Standardwert: falsch • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
work.management.travel.time.threshold.minutes	Legt die Reisezeit (in Minuten) fest, nach der dem nächstgelegenen Service Desk-Mitarbeiter eine Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wird, wenn er sich innerhalb der Reiseentfernung befindet. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**

Datenbankansicht

Das Plugin „Field Service Mobile“ (com.sn_fsm_mobile) fügt die Mobile-Live-Standort-Datenbankansicht hinzu. Das Plugin „Field Service Mobile“ wird aktiviert, wenn Sie das Plugin Außendienst-Management (com.snc.work_management) aktivieren.

Mit Field Service Management installierte Datenbankansicht

Datenbankansicht	Beschreibung
Mobiler Live-Standort [sn_fsm_mobile_live_location_view]	Mobiler Live-Standort von Außendienst Service Desk-Mitarbeitern.

Mit Field Service Management installierte Rollen

Rollen werden mit Außendienst-Management hinzugefügt.

Rollen in Field Service Management

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
Field Service Management-Administrator [wm_admin]	Verwaltet Daten im Zusammenhang mit Field Service Management. Field Service Management-Administratoren können auch: • Alle Informationen in der Field Service Management-Anwendung steuern und überschreiben.	• wm_approver_user • fsm_skill_admin • dynamic_scheduling_admin • wm_agent • skill_model_admin

Automatische Übersetzung

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

Rollen in Field Service Management (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
	• Arbeitsaufträge und Aufgaben löschen. • Aufgaben mit der Funktion „Aufgabe klonen“ erstellen. • Arbeitsauftrags- und Arbeitsauftragsaufgabenmodelle erstellen, bearbeiten und löschen. • Incident-Elemente erstellen, bearbeiten und löschen. • Expense Lines anzeigen. • bestimmte Felder in Verträgen anzeigen, die nicht auf Abonnements basieren. • Erstellen Sie Fragebögen. • Buchen Sie einen Termin.	• skill_admin • territory_admin • sn_apptmnt_booking.appointmer • plan_maint_admin • wm_dispatcher • questionnaire_admin • catalog_admin • wm_qualifier • knowledge_manager • template_admin
Field Service Management-Außendienstmitarbeiter [wm_agent]	Verwaltet die tatsächliche Aufgabenzeit und führt die Arbeit vor Ort aus. Außendienstmitarbeiter können auch: • Ihnen zugewiesene Aufgaben annehmen oder ablehnen. • Teileanforderungen hinzufügen. • Teile beschaffen. • Aufgaben mit der Funktion „Aufgabe klonen“ erstellen. • Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben Arbeitsnotizen hinzufügen. • Übermitteln Sie die Fragebögen. • Incident-Elemente erstellen, bearbeiten und löschen. • Expense Lines anzeigen. • bestimmte Felder in Verträgen anzeigen, die nicht auf Abonnements basieren. • Buchen Sie einen Termin. Service Desk-Mitarbeiterkönnen keine Zeitplan- oder Aufgabenfensterzeiten aktualisieren oder die Fenstersteuerung umschalten.	• wm_basic • skill_user • inventory_user • territory_user • document_management_user • agent_schedule_user • questionnaire_user • sn_apptmnt_booking.appointmer • timecard_user • fsm_skill_user

Automatische Übersetzung

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

Rollen in Field Service Management (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
Field Service Management – Genehmiger [wm_approver_user]	Verantwortlich für die Genehmigung von Arbeitsaufträgen, bevor qualifiziert oder zugewiesen wird.	• approver_user • cmdb_read
Field Service Management – Basis [wm_basic]	Erstellen Sie Arbeitsaufträge, und führen Sie entsprechende Folgemaßnahmen für die von ihnen erstellten Arbeitsaufträge durch. Allgemeiner Datenzugang, über den alle Außendienstrollen verfügen.	• task_activity_writer • skill_user • inventory_user • territory_user • wm_read • service_fullfiller • document_management_user • fsm_skill_user
Field Service Management – Einsatzplaner [wm_dispatcher]	Plant Aufgaben, fügt Teile hinzu und weist Arbeits-Außendienstmitarbeitern Aufgaben zu. Einsatzplaner können auch: • Aufgaben erstellen. • Teileanforderungen hinzufügen. • Teile beschaffen. • alle Arbeitsauftragsaufgabenfelder bearbeiten und Aufgaben mit Status von **Entwurf** bis **Zugewiesen** verwalten. • Das Feld **Zugewiesen an** bearbeiten, bis die Arbeit beginnt. • Aufgaben mit der Funktion „Aufgabe klonen“ erstellen. • Bei Bedarf die tatsächliche Reisezeit sowie die Arbeitsstartzeit und -endzeit festlegen. • allen Außendienstdatensätzen Arbeitsnotizen hinzufügen. • Incident-Elemente erstellen, bearbeiten und löschen.	• wm_basic • inventory_user • territory_user • dynamic_scheduling_user • document_management_user • sn_customerservice.customer_da • skill_model_user • sn_apptmnt_booking.appointmer • timecard_user

Automatische Übersetzung

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

Rollen in Field Service Management (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
	• Expense Lines anzeigen. • bestimmte Felder in Verträgen anzeigen, die nicht auf Abonnements basieren.	
Field Service Management – Initiator [wm_initiator]	Erstellt Arbeitsaufträge und weist Qualifizierungsgruppen zu. Initiatoren können auch: • Bearbeiten Sie Arbeitsaufträge , die sie erstellen und die sich im Status „ **Entwurf** “ befinden. • allen Außendienstdatensätzen Arbeitsnotizen hinzufügen. • Arbeitsauftragsaufgaben und Teileanforderungen anzeigen.	wm_basic
Field Service Management – Initiator-Qualifizierer [wm_initiator_qualifier]	Initiator-Qualifizierer können: • Arbeitsaufträge erstellen. • Aufgaben erstellen. • Teileanforderungen hinzufügen. • Teile beschaffen. • Außendienstmitarbeitern Fähigkeiten zuweisen. • Incident-Elemente anzeigen.	• wm_initiator • wm_qualifier
Field Service Management – Initiator-Qualifizierer-Einsatzplaner [wm_initiator_qualifier_dispatcher]	Initiatoren-Qualifizierer-Einsatzplaner können: • Arbeitsaufträge erstellen. • Aufgaben erstellen. • Teileanforderungen hinzufügen. • Teile beschaffen. • Außendienstmitarbeitern Fähigkeiten zuweisen. • Außendienstmitarbeitern Arbeit zuweisen. • Außendienstmitarbeiter-Aufgaben verwalten. • Incident-Elemente anzeigen.	• wm_initiator • wm_dispatcher • wm_qualifier

Automatische Übersetzung

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

Rollen in Field Service Management (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
Außendienst-Management-Manager [wm_manager]	Außendienst-Manager können: • Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern verwalten • Zeitkarten verwalten • Arbeitspläne anzeigen und verwalten • Persönliche Events anzeigen und verwalten	• fsm_skill_admin • wm_agent • timecard_manager • agent_schedule_manager
Field Service Management – Qualifizierer [wm_qualifier]	Qualifiziert Arbeitsaufträge und erstellt Arbeitsauftragsaufgaben. Qualifizierer können auch: • Arbeitsaufträge im Status **Qualifiziert** bearbeiten. • Arbeitsaufträge im Status **Auf Qualifizierung wartend** bearbeiten. • Aufgaben im Status **Entwurf** bearbeiten, um technische Details bereitzustellen, z. B. Informationen über beteiligte CIs oder benötigte Teile. • Aufgaben mit der Funktion „Aufgabe klonen“ erstellen. • Die Qualifizierungsgruppe ändern. • Die Einsatzplanungsgruppe festlegen. • Teileanforderungen hinzufügen. • Teile beschaffen • allen Außendienstdatensätzen Arbeitsnotizen hinzufügen. • Incident-Elemente anzeigen.	• wm_basic • inventory_user • territory_user • document_management_user • skill_model_user
Field Service Management – Lesen [wm_read]	Kann Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben lesen.	• sn_apptmnt_booking.appointmer • cmdb_read
Außendienstmitarbeiter [sn_fsm_servicedesk_agent]	Ermöglicht einem Benutzer, einen Arbeitsauftrag zu erstellen, eine Vorlage anzuwenden und den Arbeitsauftrag voranzutreiben.	• wm_read • sn_apptmnt_booking.appointmer

Automatische Übersetzung

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

Rollen in Field Service Management (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
Initiator der Außendienst-Management-Aufgabe [wm_task_initiator]	Erstellen, löschen und ändern Sie Arbeitsauftragsaufgaben und Teileanforderungen, wenn sich sowohl der Arbeitsauftrag als auch die Arbeitsauftragsaufgabe im Entwurfsstatus befinden.	wm_initiator

Rollenintegration mit Kundenservice-Management

Wenn Sie das Plugin „Customer Service Management“ (com.sn_customerservice) zusammen mit dem Plugin „ Außendienst-Management “ (com.snc.work_management) aktivieren und [] Service Desk-Mitarbeitern bestimmte AußendienstKundenservice Rollen hinzufügen, können sie einen Fall anzeigen oder erstellen und auch zusätzlichen Kundenservice anzeigen Daten. Weitere Informationen zu Rollen für Kundenservice-Mitarbeiter finden Sie unter Mit Customer Service Management installierte Rollen .

Rollenintegration für Kundenservice-Mitarbeiter

Erforderliche Rolle	Außendienstmitarbeiter können folgende Aufgaben ausführen
sn_customerservice.case_viewer	• Servicemitarbeiter haben Lesezugriff auf Fälle. • Servicemitarbeiter können alle Felder eines Falls anzeigen, auf den Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent] zugreifen können.
sn_customerservice.customer_data_viewer	Agenten haben Lesezugriff auf Kundendaten-Element wie die folgenden: • Installationsbasiselemente • Verträge • Berechtigungen • Accounts, Kontakte und Account-Teammitglieder • Assets • Verbraucher • Verkauftes Produkt
sn_customerservice.proxy_contact	Ermöglicht die Erstellung eines Falls mit Hilfe eines Datensatzerstellers

Mit Field Service Management installierte Script Includes

Skripteinbindungen werden mit Außendienst-Management hinzugefügt.

Skripteinbindungen für Außendienst-Management

Skripteinbindung	Beschreibung
`WMTimelineGroupSchedulePage`	Plant das Seiten-Script Include für das Außendienstressourcen-Diagramm.

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

Skripteinbindungen für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
`WorkManagementInitiation`	Stellt eine Verbindung zu einem neu erstellten Arbeitsauftrag her und überträgt alle relevanten Informationen.
`FSMQuestionnaireHelper`	Erstellt Fragebögen und ordnet sie Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben zu.

Script Includes für Positionsbestimmung

Außendienst-Management fügt die folgenden Script Includes für die Positionsbestimmung hinzu.

Script Includes für Positionsbestimmung in Außendienst-Management

Script Includes	Beschreibung
`WMGeolocationAJAX`	Erstellt automatisch Aufgabenrouten aus der mobilen Außendienst-Management-Einsatzplanungskarte.
`WMGeolocationUtils`	Stellt Dienstprogramme für Karten mit Positionsbestimmung in Außendienst-Management bereit.
`WorkTaskRouting`	Routenplanungsfunktionalität für Arbeitsauftragsaufgaben

Mit Außendienst-Management installierte Clientskripts

Clientskripts werden mit Außendienst-Management hinzugefügt.

Mit Außendienst-Management installierte Clientskripts

Clientskript	Tabelle	Beschreibung
Fensterende berechnen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Füllt automatisch das Datum für das Fensterende basierend auf dem Datum der letzten SLA-Verletzung aus Standardwert: Inaktiv
Kurzbeschreibung ausfüllen	Kostenlinie [fm_expense_line]	Füllt die Kurzbeschreibung der Expense Lines automatisch mit der Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags aus, wenn Expense Lines manuell aus Arbeitsaufträgen erstellt werden. Cost Management muss aktiviert sein.
Enddatumsfelder ausblenden	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Blenden Sie estimated_end aus, wenn der durch Anforderungen gesteuerte Prozess verwendet wird, und blenden Sie expected_end aus, wenn der durch Aufgaben gesteuerte Prozess verwendet wird.
UI beim Laden und bei Modellwechseln aktualisieren	Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	
Abschnitt „Aufgabenkarte einblenden/ ausblenden“	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	In diesem Abschnitt der Karte werden der Standort der Aufgabe und die Außendienstmitarbeiter in der Nähe angezeigt. Dieser Abschnitt ist nur sichtbar, wenn sich die Aufgabe im Status **Zuteilung ausstehend** befindet.

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

Mit Außendienst-Management installierte Clientskripts (Fortsetzung)

Clientskript	Tabelle	Beschreibung
Teileanforderungen aktivieren	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Blendet Teileanforderungen im Arbeitsauftragsformular aus, wenn Teileanforderungen in der Außendienstkonfiguration nicht aktiviert sind.
Modell und Menge basierend auf Asset aktualisieren	Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	

Mit Field Service Management installierte Geschäftsregeln

Business Rules werden mit Außendienst-Management hinzugefügt.

Mit Field Service Management installierte Geschäftsregeln

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Akzeptieren	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Versetzt eine Aufgabe aus dem Status **Zugewiesen** automatisch in den Status **Akzeptiert**, wenn in der Außendienstkonfiguration die Option **Akzeptieren/Ablehnen** ausgewählt wird.
Zugewiesen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Versetzt eine Aufgabe aus dem Status **Entwurf** in den Status **Zugewiesen**, wenn das Feld **Zugewiesen an** gefüllt ist. Dieser Geschäftsregel ist der Status-Flow „Zugewiesen (Entwurf zu Zugewiesen)“ zugeordnet.
Zugewiesen (Status-Flow-Geschäftsregel)	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Versetzt einen Auftrag automatisch in den Status **Zugewiesen**, wenn das Feld **Zuweisungsgruppe** oder **Zugewiesen an** gefüllt ist. ServiceNow empfiehlt, diese Geschäftsregel nicht zu bearbeiten.
Liefer- und Empfangsaufgaben automatisch schließen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verschiebt eine Transferauftragspositionsaufgabe automatisch in den Status **Abgeschlossen**, wenn das Teil im Lager des Außendienstmitarbeiters empfangen und geliefert wird.
Arbeitsaufgabe abbrechen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Bricht alle Transferaufträge für eine Arbeitsauftragsaufgabe über Statusabläufe ab, wenn eine Aufgabe storniert wird.
Erste Arbeitsauftragsaufgabe erstellen	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Erstellt die erste Aufgabe für einen neu qualifizierten Arbeitsauftrag.
Gruppentypen für Außendienstautomatisierung	Gruppe [sys_user_group]	Stellt die Datenintegrität der Informationen über die Abdeckung von Einsatzplanungsgruppen sicher.
Qualifizierung der Außendienstautomatisierung	Systemeigenschaft [sys_properties]	Deaktiviert die Qualifizierungsphase, wenn die Systemeigenschaft `work.management.qualification` auf

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

Mit Field Service Management installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
		Nein festgelegt ist. Diese Geschäftsregel aktiviert die Qualifizierungsphase, wenn die Eigenschaft auf **Ja** festgelegt ist.
Fähigkeiten ausfüllen – Untergeordnete Aufgaben aktualisieren	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Wenn das CI geändert wird, werden die in Aufgaben erforderlichen Fähigkeiten aktualisiert, sodass der Auftrag die entsprechenden Fähigkeiten enthält.
Arbeitsauftrag aus Vorlage füllen	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Füllt einen neuen Arbeitsauftrag aus dem als Vorlage ausgewählten Arbeitsauftragsmodell.
Fensterende basierend auf SLA ausfüllen	Aufgaben-SLA [task_sla]	Füllt das Datum der letzten SLA-Verletzung der Aufgabe aus dem übergeordneten Arbeitsauftrag aus Standardwert: Inaktiv
Fensterende basierend auf SLA ausfüllen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Füllt das Datum der letzten SLA-Verletzung der Aufgabe aus dem übergeordneten Arbeitsauftrag aus Standardwert: Inaktiv
Bereit für Qualifizierung (Genehmigung aus Qu.)	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Versetzt automatisch einen Arbeitsauftrag aus dem Status **Entwurf** in den Status **Bereit für Qualifizierung**, wenn das Feld **Vorlage** gefüllt ist.
Erneut zuweisen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verhindert die Neuzuweisung von Aufgaben, wenn es für die Aufgabe Teileanforderungen im Status **Unterwegs** gibt.
RFD (Genehmigung Qual. beide aus)	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Versetzt einen Arbeitsauftrag automatisch aus dem Status **Entwurf** in den Status **Bereit**, wenn das Feld **Zugewiesen an** oder **Vorlage** gefüllt ist.
Änderungen hochrollen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Arbeitsauftragsstatus basierend auf Änderungen an der Arbeitsauftragsaufgabe.
Arbeit beginnen	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Versetzt einen Arbeitsauftrag automatisch aus dem Status **Bereit** in den Status **In Bearbeitung**.
Arbeit starten (Status-Flow-Geschäftsregel)	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Versetzt eine Aufgabe automatisch in den Status **In Bearbeitung**, wenn das Feld **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** gefüllt ist.
Statusänderung – Nach – Veraltet	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Stellt sicher, dass der Außendienstlebenszyklus befolgt wird. ServiceNow empfiehlt, diese Business Rule nicht zu bearbeiten. Diese Business Rule ist veraltet und für Instanzen, die aktualisiert werden, als inaktiv markiert. Diese Business Rule wird nicht für neue Instanzen installiert.

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

Mit Field Service Management installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Statusänderung – Vorher	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Stellt sicher, dass der Außendienstlebenszyklus befolgt wird. ServiceNow empfiehlt, diese Business Rule nicht zu bearbeiten. Diese Business Rule ist veraltet und für Instanzen, die aktualisiert werden, als inaktiv markiert. Diese Business Rule wird nicht für neue Instanzen installiert.
Lieferzeit mit WOT synchronisieren	Transferauftrag [alm_transfer_order]	Synchronisiert die Lieferzeit mit den Arbeitsaufträgen Standardwert: Inaktiv
Übergang – Abbrechen	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Stellt sicher, dass der Außendienstlebenszyklus befolgt wird. ServiceNow empfiehlt, diese Business Rule nicht zu bearbeiten.
Übergang – PendingDispatchToAssign	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Stellt sicher, dass der Außendienstlebenszyklus befolgt wird.
Übergang – StateChange – Veraltet	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Stellt sicher, dass der Außendienstlebenszyklus befolgt wird. ServiceNow empfiehlt, diese Business Rule nicht zu bearbeiten. Diese Business Rule ist veraltet und für Instanzen, die aktualisiert werden, als inaktiv markiert. Diese Business Rule wird nicht für neue Instanzen installiert.
Fragebogenstatus aktualisieren, um Geschäftsregel abzuschließen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	
Aktive Fragebogen prüfen	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	
Aktive Fragebogen prüfen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	
Abfrageregeln für Arbeitsauftragsaufgaben	Arbeitsaufgabe [wm_task]	Wenn diese Option auf „Aktiv“ gesetzt ist, werden die Abfrageregeln in der zugrunde liegenden Tabelle verwendet, um die Datensätze basierend auf dem Gebiet des angemeldeten Benutzers zu filtern.
Abfrageregeln für Arbeitsaufträge	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Wenn diese Option auf „Aktiv“ gesetzt ist, werden die Abfrageregeln in der zugrunde liegenden Tabelle verwendet, um die Datensätze basierend auf dem Gebiet des angemeldeten Benutzers zu filtern.

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

Mit zusätzlichen Plugins für Außendienst-Management installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit den zusätzlichen Plugins für die Anwendung Außendienst-Management installiert.

Komponenten der Terminbuchung

Die Rollen, Eigenschaften und Tabellen für die Terminbuchungsfunktion.

Das Plugin „Appointment Booking“ (com.snc.appointment_booking) wird automatisch aktiviert, wenn Sie das Field Service Management-Plugin aktivieren. Das Demo-Daten-Plugin „Appointment Booking Demo Data“ (com.snc.appointment_booking_demo) ist ebenfalls verfügbar.

Die Terminbuchung fügt dem Anwendungsnavigator das Menü „Terminbuchung“ und die folgenden Module hinzu:

- **Terminbuchungskonfiguration**: Verwenden Sie dieses Modul, um eine Terminbuchungskonfiguration für eine Anwendung und danach Konfigurationen für jeden Service in dieser Anwendung zu erstellen.
- **Terminbuchungen**: Verwenden Sie dieses Modul, um eine Liste der für Services gebuchten Termine anzuzeigen. Diese Liste enthält die mit jedem Termin verknüpften Arbeitsaufträge.

Rollen

Durch die Terminbuchungsfunktion werden die folgenden Rollen hinzugefügt.

Rollen bei der Terminbuchung

Rolle	Beschreibung
Terminbuchungsadministrator [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin]	Erstellt Terminbuchungskonfigurationen für Services innerhalb einer Anwendung.
Terminbuchungsmanager [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager]	Erstellt und aktualisiert Terminbuchungsdatensätze.
Terminbuchungsbenutzer [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user]	Bucht Termine für Services über das Customer Service Portal oder Consumer Service Portal. Dieser Benutzer kann auch Termine neu planen oder stornieren sowie Termindetails anzeigen.

Eigenschaften

Durch die Terminbuchungsfunktion werden die folgenden Eigenschaften hinzugefügt.

Eigenschaften, die mit der Terminbuchung installiert werden

Eigenschaft	Beschreibung
sn_apptmnt_booking.max_new_appointments_daily	Die maximale Anzahl von Terminen, die ein Benutzer täglich erstellen kann. Die Obergrenze beträgt 100 Termine pro Tag.

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

Eigenschaften, die mit der Terminbuchung installiert werden (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 100 • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.max_appointments_returned	Die maximale Anzahl von Verfügbarkeitsfenstern für Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt wird. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 100 • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.return_unavailable_slots	Wenn Sie diese Eigenschaft deaktivieren, können Sie im Terminfenster nur verfügbare Zeitfenster für die Terminbuchung anzeigen. • **Typ**: true/false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste

Tabellen

Durch die Terminbuchungsfunktion werden die folgenden Tabellen hinzugefügt.

Mit der Terminbuchung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Konfigurationen für Terminbuchungsservice [sn_apptmnt_booking_service_config]	Speichert Servicekonfigurationsdatensätze für die Terminbuchung.
Terminbuchungskonfiguration [sn_apptmnt_booking_config]	Speichert Anwendungskonfigurationsdatensätze für die Terminbuchung.
Terminbuchungen [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]	Speichert Datensätze für alle Termine, einschließlich gebuchter, neu geplanter und stornierter Termine

Zeiterfassung für Außendienst Komponenten

Das Plugin und die Rollen für die Zeiterfassung für Außendienst.

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

Plugins

Durch die Aktivierung des Plugins „Time Recording for Außendienst
“ (com.snc.wm_time_recording) werden die folgenden zugehörigen Plugins aktiviert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins

Plugin	Beschreibung
Time Card Management [com.snc.time_card]	Ermöglicht Zeitkartenbenutzern wie Aufgabenbeauftragten, ihre Zeit für die zugewiesenen Aufgaben zu melden und nachzuverfolgen.
Kostenmanagement [com.snc.cost_management]	Aktiviert die Nachverfolgung von Konfigurationselementkosten. Die Kosten können Geschäftsbereichen zugeordnet und in Berichten verwendet werden.

Rollen

Die Zeiterfassung für Außendienst fügt die folgenden Rollen hinzu:

Rollen

Rolle	Beschreibung
Zeitkartenbenutzer timecard_user	Erstellt Zeiterfassungsdatensätze, Zeitkarten und Stundennachweise. Benutzer mit der Rolle wm_agent übernehmen die Rolle timecard_user. **Hinweis:** Diese Rolle beschränkt den Zugriff auf Stundennachweise, Zeitkarten und Zeiterfassungsdatensätze, die vom Außendienstmitarbeiter erzeugt wurden.
Zeitkartenadministrator timecard_admin	Zeigt Zeitkarten und Stundennachweise an, genehmigt sie und lehnt sie ab. Benutzer mit der Rolle wm_manager übernehmen die Rolle timecard_admin. **Hinweis:** Diese Rolle beschränkt den Zugriff auf Stundennachweise, Zeitkarten und Zeiterfassungsdatensätze, die von den Außendienstmitarbeitern aus den dem Manager zugewiesenen Gruppen erzeugt wurden.

Außendienst Komponenten des Signaturpads

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Außendienst – Signaturpad installiert, einschließlich Tabellen und Skripteinbindungen.

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

Tabellen

Außendienst Signaturpad fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit Signaturpad installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Signaturbilder [signature_image]	Speichert Bilder von Kundenunterschriften für Arbeitsaufträge.

Skripteinbindung

Außendienst Signaturpad fügt die folgende Skripteinbindung hinzu.

Mit Signaturpad installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
GeneralWOForm	Erstellt eine PDF-Datei des Arbeitsauftragsformulars.

Emergency Exposure Management-Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Anwendung Emergency Exposure Management installiert, einschließlich Rollen, Tabellen und Business Rules.

Um die Außendienst-Management COVID-19-Karte in Ihrem Außendienst Sicherheits-Dashboard anzuzeigen, installieren Sie die kostenlose Anwendung COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz.

Rollen

Emergency Exposure Management fügt die folgenden Rollen hinzu.

Rollen in Emergency Exposure Management

Rolle	Beschreibung
Diagnoseadministrator [sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin]	Verfolgen Sie potenziell betroffene Benutzer basierend auf Kundenstandorten, die von Service Desk-Mitarbeitern besucht wurden, die dieselben Kundenstandorte besucht haben.
Außendienstmanager [wm_manager]	Zeigen Sie Compliance-Berichte von Mitarbeitern an, um zu bestimmen, ob sie bei Außendienstbesuchen Sicherheitsprotokolle einhalten. Sie können auch Aufgaben, Service Desk-Mitarbeiter und Assets in ihrem Gebiet zusammen mit COVID-19-Daten anzeigen.
Außendiensttechniker [wm_agent]	Nehmen Sie an Umfragen teil, um die Sicherheits-Compliance bei Außendienstbesuchen zu melden.

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

Tabellen

Emergency Exposure Management fügt die folgenden Tabellenshinzu.

Mit Emergency Exposure Management installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Außendienst Betroffene Benutzer [wm_impacted_users]	Speichert die Diagnosedatensätze betroffener Benutzer.
Ergebnis der Aufgaben-Compliance [task_compliance_result]	Speichert die Aufgaben-Compliance-Datensätze von Fragebögen, die von Mitarbeitern ausgefüllt wurden.

Business Rules

Emergency Exposure Management fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Mit Emergency Exposure Management installierte Geschäftsregeln

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Geschäftsregel für automatische Bewertung	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Generiert eine Instanz eines Fragebogens basierend auf der angegebenen Fragebogenbedingung.
Event – betroffene Benutzer	Außendienst – betroffene Anwender [wm_impacted_users]	Löst das Ereignis [wm.user.impacted] aus, wenn in der Tabelle [wm_impacted_users] ein Eintrag vorgenommen wird. Kunden können diese Event-Benachrichtigung abonnieren.
COVID-Compliance der Aufgabe bestimmen	Assessment-Instanz [asmt_assessment_instance]	Verarbeitet die ausgefüllten Fragebögen, die in der Business Rule-Bedingung angegeben sind. Die Regel bestimmt, ob eine Aufgabe konform ausgeführt wurde.

Komponenten von „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst"

Das Plugin und die Rollen für die Anwendung „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst".

Mit „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst" wird das Menü „Outgesourcter Außendienst" dem Anwendungsnavigator und den folgenden Modulen hinzugefügt:

- **Meine outgesourcten Service Provider**: Verwenden Sie dieses Modul, um die Liste der Auftragnehmerunternehmen, die das Onboarding durchlaufen haben, und ihrer externen Mitarbeiter anzuzeigen, die vom angemeldeten Benutzer verwaltet werden.
- **Outgesourcte Service Provider**: Verwenden Sie dieses Modul, um die Liste aller Auftragnehmerunternehmen, Auftragnehmerunternehmen, die das Onboarding

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

durchlaufen haben, und deren externen Arbeitskräfte anzuzeigen und Gruppen zu erstellen.

- **Außendienst**: Verwenden Sie dieses Modul, um eine Liste der Aktivitäten anzuzeigen, die Außendienst-Management zugeordnet und von einem internen Auftragnehmer-Manager verwaltet werden. Diese Liste enthält die Aufgaben von Arbeitsaufträgen, die externen Servicemitarbeitern zugewiesen wurden, persönliche Lager von externen Servicemitarbeitern und Managern, Lager basierend auf den zugeordneten externen Gruppen und Gruppen, die für Auftragnehmerunternehmen erstellt wurden.

Rollen

Mit „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst“ werden die folgenden Rollen hinzugefügt:

Rollen in Contractor Management

Rolle	Beschreibung
Interner Manager für Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst [wm_contractor_manager_int]	Manager der Organisation, die ihre Aufgaben von Arbeitsaufträgen an die Auftragnehmerunternehmen auslagert
Externer Mitarbeiter für Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst [wm_ext_agent]	Mitarbeiter des Auftragnehmerunternehmens, der die zugewiesenen Aufgaben bearbeitet
Externer Manager für Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst [wm_ext_manager]	Manager des Auftragnehmerunternehmens, an den Aufgaben ausgelagert werden und der für die Überprüfung und Neuzuweisung von Aufgaben an Servicemitarbeiter verantwortlich ist.

Außendienst Marketplace- Komponenten

Bei der Aktivierung der Außendienst Marketplace -Funktion werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen, Rollen, Systemeigenschaften, Business Rules und Skripteinbindungen.

Tabellen

Außendienst Marketplace fügt die folgenden Tabellen hinzu:

Mit Außendienst Marketplaceinstallierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Marktplatz-Interaktionsmethode [marketplace_engagement_method]	Diese Tabelle enthält die grundlegenden Regeln für die Zusammenarbeit mit Auftragnehmern. Die Interaktionsmethoden definieren, wie Auftragnehmer auf die Marktplatzanforderungen reagieren können.
Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	In dieser Tabelle wird die Beziehung zwischen der Interaktionsmethode und den Arbeitsauftragsaufgaben hergestellt. Diese Tabelle wird vom Einsatzplaner

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

Tabelle	Beschreibung
	mit allen relevanten Feldern ausgefüllt, um die Anforderung voranzutreiben.
Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_Assignment]	Diese Tabelle verwaltet eindeutige Datensätze für jeden Auftragnehmer und bietet dem Einsatzplaner die Möglichkeit, Auftragnehmer auszuwählen, die zur Teilnahme an einer Marktplatzanforderung berechtigt sind.
Marktplatzantwort [Marktplatz_Antwort]	Diese Tabelle dient dazu, Antworten von allen Auftragnehmern bezüglich ihrer Preisgestaltung sowie des beabsichtigten Start- und Abschlussdatums für die Aufgabe zu sammeln.

Rollen

Außendienst Marketplace fügt die folgenden Rollen hinzu:

Mit Außendienst Marketplaceinstallierte Rollen

Rolle	Beschreibung
sn_mktplace_core.mktplace_admin	Die Administratorrolle kann Marktplatz-Interaktionsmethoden erstellen.
sn_mktplace_core.mktplace_requestor	Die Rolle „Anfordernde Person“ kann Aufgaben an den Marktplatz übertragen.
sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller	Die Erfüllerrolle kann auf Marktplatzanforderungen reagieren.

Systemeigenschaften

Außendienst Marketplace fügt die folgenden Systemeigenschaften hinzu:

In der folgenden Tabelle sind die Systemeigenschaften aufgeführt, die zum Einrichten von Außendienst Marketplace erforderlich sind. Navigieren Sie zur Liste **Alle**Systemeigenschaften.

Mit Außendienst Marketplace installierte Systemeigenschaften

Systemeigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_mktplace.maximum_number_of_contractors	Maximale Anzahl von Auftragnehmern, die für eine Marketplace-Anforderung abgerufen und angezeigt werden sollen. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 10
sn_fsm_mktplace.use_playbook_experience_for_marketplace	Eigenschaft zur Verwendung der Playbook-Experience für den Marktplatz.

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

Systemeigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: true/false • **Standardwert**: true
sn_fsm_mktplace.wot_fields_to_restrict_update	Kommagetrennte Felder, um die Aktualisierung einzuschränken, wenn die Arbeitsauftragsaufgabe an den Marktplatz übertragen wird. 1. **Typ**: Zeichenfolge 2. **Standardwerte**: location,asset,work_type,estimated_work_duration,estimat

Business-Regeln

Außendienst Marketplace fügt die folgenden Business Rules hinzu:

Mit Außendienst Marketplaceinstallierte Business Rules

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Beschränken Sie die Auftragsänderungs-Marketplace-Aufgabe	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Blockiert die Aussetzung eines Arbeitsauftrags, wenn eine seiner Aufgaben an den Marktplatz verschoben wird.
Felder für Marktplatzaufgabe beschränken	Arbeitsaufgabe [wm_task]	Blockiert Aktualisierungen für bestimmte Felder von Arbeitsauftragsaufgaben.
Marktplatzaufgabe mit zugewiesenen einschränken	Arbeitsaufgabe [wm_task]	Blockiert eine Arbeitsauftragsaufgabe mit einer ausgefüllten Zuweisungsgruppe und einer Marktplatzaufgabe, die auf „true“ festgelegt ist.
Kennzeichnung für „Aktualisierungen auf Marktplatz beschränken“.	Arbeitsaufgabe [wm_task]	Deaktiviert das Ändern der Marktplatz-Aufgabenkennzeichnung der Arbeitsauftragsaufgabe in „falsch“.
Changes deaktivieren, wenn offene Anforderung vorhanden ist	Marktplatz-Interaktionsmethode [marketplace_engagement_method]	Verbietet Änderungen an der Interaktionsmethode, wenn sie von einem offenen Marktplatz verwendet wird.
Deaktivieren Sie die Kosten-/Zeitaktualisierung aus der Liste	Marktplatz-Interaktionsmethode [marketplace_engagement_method]	Validiert Änderungen an Zeit- und Kostenfeldern in der Listenansicht der Marktplatz-Interaktionsmethode.
Brechen Sie alle Zuweisungen und Antworten ab	Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Bricht Marktplatzzuweisungen ab und deaktiviert Marktplatzantworten, wenn

Automatische Übersetzung

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

Mit Außendienst Marketplaceinstallierte Business Rules (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
		eine Marktplatzanforderung abgebrochen wird.
Validieren Sie die Anforderungseinfügung	Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Blockiert die Erstellung einer neuen Marktplatzanforderung, wenn eine offene Anforderung vorhanden ist.
Legen Sie Zuweisungen beim Schließen auf Zeitüberschreitung fest	Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Aktualisiert den Status der Marketplace-Zuweisungsdatensätze, wenn eine Marketplace-Anforderung geschlossen wird.
Erstellen Sie MP-Zuweisungsdatensätze im Entwurfsmodus	Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Erstellt Marktplatzzuweisungen im Entwurfsstatus, wenn eine Marktplatzanforderung erstellt wird.
Überprüfen Sie, ob die Endzeit vor dem Start liegt	Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Validiert Start- und Endzeit der Marktplatzanforderung.
Validieren Sie das Einfügen von Zuweisungen	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_Assignment]	Blockiert die Erstellung eines neuen Zuweisungsdatensatzes für eine Anforderung, die nicht geöffnet ist. Blockiert doppelte Zuweisungsdatensätze für eine offene Anforderung.
Deaktivieren Sie Antworten, wenn sie zurückgezogen werden	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_Assignment]	Wenn zurückgezogen, wird die Antwort des Auftragnehmers deaktiviert.
Überprüfen Sie die Schließbedingung	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_Assignment]	Behandelt das Schließen von Marketplace-Anforderungs- und Flow-Datensätzen basierend auf der Schließbedingung.
Zuweisungen werden nicht vergeben, wenn die Aufgabe vergeben wird	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_Assignment]	Wenn eine Aufgabe an einen Auftragnehmer vergeben wird, werden die Zuweisungsdatensätze anderer Auftragnehmer als nicht vergeben markiert.
Abfrage der Zuweisung für WOT	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_Assignment]	Fragen Sie die Geschäftsregel in der Marketplace-Zuweisungstabelle ab
Vom Marktplatz zugewiesen	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_Assignment]	Wenn eine Aufgabe an einen Auftragnehmer vergeben wird, schließt die Anforderung und aktualisiert die Arbeitsauftragsaufgabe mit den erforderlichen Details. Aktualisiert die Planungsmethode

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

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
		für Arbeitsauftragsaufgaben auf dem Marktplatz.
Negative Antwortdauer deaktivieren	Marktplatzantwort [Marktplatz_Antwort]	Deaktiviert das Einfügen von Antworten mit negativer Dauer und überprüft Start und Ende der Antwort mit Start und Ende des Aufgabenfensters des Arbeitsauftrags.
Aktualisieren Sie die Zuweisung, um sie zu akzeptieren	Marktplatzantwort [Marktplatz_Antwort]	Wenn eine Antwort eingeht, aktualisieren Sie den Status des Zuweisungsdatensatzes dieses Auftragnehmers auf „Akzeptiert“.
Validieren Sie das Einfügen der Antwort	Marktplatzantwort [Marktplatz_Antwort]	Blockiert das Einfügen der Antwort, wenn die Kennzeichnung „Ist festes Fenster“ der Arbeitsauftragsaufgabe auf „wahr“ gesetzt ist und Start und Ende der Antwort nicht in das Fenster der Arbeitsauftragsaufgabe fallen. Blockiert die Erstellung von Antworten für Anforderungen, die nicht geöffnet sind. Deaktiviert die vorherige Antwort, wenn eine neue Antwort vom Auftragnehmer eingeht.
Abfrage der Antwort für WOT	Marktplatzantwort [Marktplatz_Antwort]	Fragen Sie die Geschäftsregel in der Marktplatz-Antworttabelle ab.

Skripteinbindungen

Außendienst Marketplace fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu:

Mit Außendienst Marketplaceinstallierte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
`MarketplaceCoreUtil`	Enthält Util-Methoden, die für generische Marketplace-Kern-Workflows verwendet werden.
`FSMMarketplaceUtil`	Enthält Util-Methoden, die für FSM-spezifische Workflows von Marketplace verwendet werden.
`FSMMarketplacePlaybookUtil`	Enthält Util-Methoden, die für den Playbook-Workflow von Marketplace verwendet werden.
`FeldServiceMarketplaceConstants`	Enthält Konstanten.
`MarketplaceCoreAjaxHelper`	Enthält Util-Methoden, die in clientseitigen Marketplace Core-Skripts verwendet werden.

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

Mit Außendienst Marketplaceinstallierte Skripteinbindungen (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
`FSMMarketplaceAjaxHelper`	Enthält Util-Methoden, die in clientseitigen Skripts von FSM Marketplace verwendet werden.
`FSMMarketplaceCspUtil`	Util-Datei, die Methoden enthält, die im CSP von Playbook verwendet werden.

Komponenten der Kunden-Experience

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Funktion „Kunden-Experience“ installiert, z. B. Eigenschaften, Tabellen und Geschäftsregeln.

Tabellen

Die Kunden-Experience fügt die folgende Tabelle hinzu.

Tabelle, die mit der Funktion „Kunden-Experience“ installiert wird

Tabelle	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter-Bewertung [wm_agent_rating]	Speichert den Mitarbeiterbewertungsdatensatz.

Eigenschaften

Die Kunden-Experience fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

Mit der Kunden-Experience-Funktion installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.share_agent_details	Aktualisiert die Karte des geografischen Standorts mit dem aktuellen Standort eines Service Desk-Mitarbeiters. • Typ: true/false • Standardwert: true • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.show_route_on_map	Zeigt die Route eines Service Desk-Mitarbeiters auf einer Karte an. • Typ: true/false • Standardwert: true • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

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

Mit der Kunden-Experience-Funktion installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn diese Eigenschaft deaktiviert ist, zeigt die Karte eine gerade Linie an.

Business-Regeln

Die Kunden-Experience fügt die folgenden Business Rules hinzu.

Geschäftsregel, die mit der Kunden-Experience-Funktion installiert wird

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Geschäftsregel für automatische Bewertung	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Löst eine Mitarbeiter-Feedback-Umfrage aus, wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe auf Abgeschlossen gesetzt wird.

Außendienst Komponenten von Capacity and Reservations Management

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Funktion Außendienst Capacity and Reservations Management installiert, einschließlich Tabellen und Business Rules.

Installieren Sie das Plugin „ Außendienst Contractor Management“ (com.snc.fsm_contractor_management), um die externen Gruppen beim Reservieren, Definieren und Zuweisen der Arbeitskapazität zu berücksichtigen. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst aktivieren.

Durch die Aktivierung von Außendienst Capacity and Reservations Management werden dem Anwendungsnavigator das Menü „Kapazitätsverwaltung“ und die folgenden Module hinzugefügt:

- **Kapazitätsreservierungen: Reservieren**Sie einen Kapazitätsprozentsatz der Verfügbarkeit einer Gruppe oder eines Service Desk-Mitarbeiters, um bestimmte Bedarfe zu decken. Zum Beispiel 60 % für Break-Fixe-Arbeitstypen und 40 % für Installationsarbeitstypen.
- **Kapazitätsdefinitionen**: Ordnen Sie internen oder externen Arbeitsgruppen basierend auf definierten Stunden, Aufgabenanzahlen oder Arbeitszeitplänen von Service Desk-Mitarbeitern die richtige Menge Arbeit zu. Sie können die Kapazität für einen Tag, eine Woche, einen Monat oder ein Jahr definieren.
- **Kapazitätszuweisungen**: Weisen Sie die Kapazität und die Kapazitätsreservierungen internen Arbeitsgruppen und externen Gruppen von Auftragnehmerunternehmen zu.
- **Kapazitätsnutzungen**: Zeigen Sie den Datensatz der Kapazität an, die von verschiedenen Gruppen und Service Desk-Mitarbeitern verwendet wird.

Hinweis:
Sie müssen **Dynamische Planung verwenden** in der Konfigurationsoption **Zuweisungsmethode für Aufgaben** auswählen, damit Ihre Anwendung die Arbeit basierend auf den Kapazitätsverwaltungsregeln verteilen 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.

Tabellen

Capacity Management fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabellen, die mit der Funktion „Capacity and Reservations Management“ installiert werden

Tabelle	Beschreibung
Kapazitätsdefinition [wm_capacity_definition]	Speichert die Kapazität einer Gruppe oder eines internen Außendienstmitarbeiters und die Reservierungsregeln, die bei der Zuweisung von Aufgaben verwendet werden sollen.
Kapazitätsreservierung [wm_capacity_reservation]	Speichert die Reservierungsdefinition und die Ausschlussbedingungen.
Kapazitätsreservierungsregel [wm_capacity_reservation_regel]	Speichert die Reservierungsregeln und die Bedingungen, für die die Reservierungen verwendet werden sollen.
Kapazitätszuweisung [wm_capacity_assignment]	Speichert Zuweisungen von Kapazitätsdefinitionen an Gruppen innerhalb eines bestimmten Zeitraums, um Kapazitätskonflikte in einem bestimmten Zeitraum zu vermeiden, indem das Gültig- **ab-** und das **Gültig-bis** -Datum validiert wird.
Kapazitätsnutzung [wm_capacity_usage]	Speichert die Kapazität, die von einem internen Außendienstmitarbeiter oder einer Gruppe innerhalb eines bestimmten Zeitraums verwendet wird.

Business-Regeln

Capacity Management fügt die folgenden Business Rules hinzu.

Business Rules, die mit der Funktion „Capacity and Reservations Management“ installiert werden

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Vermeiden Sie Konflikte im Kapazitätszeitraum	Kapazitätszuweisung [wm_capacity_assignment]	Überwachen Sie den für die Kapazitätszuweisung definierten Zeitraum, um sicherzustellen, dass keine Gruppe über mehrere Kapazitätszuweisungen im selben Zeitraum oder in sich überschneidenden Intervallen verfügt.
Kapazität bei Aufgabenänderung aktualisieren	Arbeitsaufgabe [wm_task]	Fügen Sie Kapazität hinzu oder aktualisieren Sie sie, wenn eine Aufgabe zugewiesen wird oder nicht zugewiesen wird. Sie können die Kapazität aktualisieren, wenn sich die geschätzte Arbeits- oder Reisedauer ändert.

Automatische Übersetzung

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

Business Rules, die mit der Funktion „Capacity and Reservations Management“ installiert werden (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Kapazität beim Löschen der Aufgabe aktualisieren	Arbeitsaufgabe [wm_task]	Aktualisieren Sie die verwendete Kapazität, wenn eine offene Aufgabe innerhalb des angegebenen Fensters gelöscht wird.
Validieren Sie den Kapazitätswert	Kapazitätsdefinition [wm_capacity_definition]	Validiert den Wert der angegebenen Kapazität für die Kapazitätsdefinition. „Kapazität“ muss ein positiver ganzzahliger Wert ungleich Null sein.
Validieren Sie Gültig bis und Gültig ab	Kapazitätszuweisung [wm_capacity_assignment]	Validiert die in den Feldern **Gültig bis** und **Gültig ab** in der Kapazitätszuweisungstabelle eingegebenen Daten. Das System berechnet das **Gültig-bis** -Datum basierend auf dem im Feld **Wiederholen für** eingegebenen Wert, wenn der Wert für **Kapazität nach** nicht für den Zeitplan für Mitarbeiter ausgewählt ist. Der Wert für „ **Gültig ab** “ muss immer das aktuelle Datum sein oder danach und vor oder gleich dem Datum „ **Gültig bis** “. Beim Aktualisieren der Kapazitätszuweisung kann der Wert für „ **Gültig bis** “ nicht auf ein Datum festgelegt werden, vor dem die Kapazitätsnutzung vorhanden ist.
Validieren Sie den Wert für „Prozent zugeordnet“.	Kapazitätsreservierungsregel [wm_capacity_reservation_regel]	Validiert den zugewiesenen Prozentwert in der Tabelle „Kapazitätsreservierungsregel“. Dieser Wert muss eine positive Ganzzahl ungleichnull sein, die kleiner oder gleich 100 ist.
Aktualisieren Sie die Domäne für die Kapazitätszuweisung	Kapazitätszuweisung [wm_capacity_assignment]	Das System weist Datensätzen basierend auf den Informationen im Feld **Typ** Domänen zu. Wenn der Typ „Interne Service Desk-Mitarbeiter im Gebiet“ oder „Auftragnehmergruppe im Gebiet“ ist, wird die Domäne mithilfe des Felds „ **Gebiet** “ festgelegt. Bei allen anderen Typen wird die Domäne durch das Feld **Gruppe** bestimmt.

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

Hinweis:
Sie müssen **Dynamische Planung verwenden** in der Konfigurationsoption **Zuweisungsmethode für Aufgaben** auswählen, damit Ihre Anwendung die Arbeit basierend auf den Kapazitätsverwaltungsregeln verteilen kann.

Außendienst Komponenten von Crew Operations

Plugin, Rollen, Tabellen, Skripteinbindungen und Geschäftsregeln für die Anwendung Außendienst Crew Operations.

Außendienst Crew Operations fügt dem Anwendungsnavigator das Menü „Meine Crew“ und die folgenden Module hinzu:

- Meine Crews: Ermöglichen Sie Managern und Einsatzplanern das Erstellen und Verwalten von Crews.
- Meine Crew-Aufgaben: Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, die Crew-Aufgaben anzuzeigen, die einer Crew zugewiesen sind, der sie angehören.

Rollen

Außendienst Crew Operations fügt die folgenden Rollen hinzu:

Rollen in Außendienst Crew Operations

Rolle	Beschreibung
Moderator der Außendienst-Crew [wm_Crew_Moderator]	Ermöglicht Einsatzplanern und Managern das Erstellen von Crews, das Verwalten von Crew-Mitgliedern, das Zuweisen von Kompetenzen und Standorten und das Zuweisen zu Zuweisungsgruppen.

Tabellen

Außendienst Crew Operations fügt die folgenden Tabellen hinzu:

Mit Außendienst Crew Operations installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Crew wm_Crew	Speichert allgemeine Informationen über die Crew, z. B. Crew-Größe, Leiter, Standort, Zeitplan, Reiseradius.
Crew-Gruppe wm_Crew_Gruppe	Speichert die Zuordnung von Crews zu den ausgewählten Zuweisungsgruppen.
Crew-Mitglied wm_Crew_Mitglied	Speichert die verschiedenen Crew-Mitglieder und ihre effektive Verfügbarkeit in der Crew.
Crew-Anforderung wm_Crew_Anforderung	Speichert fein granulierte Anforderungen für eine Crew, z. B. die minimale Crew-Größe und die empfohlene Größe
Crew-Kompetenz	Speichert die Kompetenzen, die die Crew-Mitglieder derzeit besitzen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Außendienst Crew Operations installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
wm_Crew_Skill	
Aufgabenbeauftragter wm_task_assignee	Speichert die Zuordnung aller Service Desk-Mitarbeiter, die an einer Arbeitsauftragsaufgabe arbeiten.

Skripteinbindungen

Außendienst Crew Operations fügt die folgenden neuen Skripteinbindungen hinzu:

Skripteinbindungen für Außendienst Crew Operations

Skripteinbindung	Beschreibung
`CrewSchedulingUtils`	Aktualisiert die Crew-Mitglieder, Crew-Kompetenzen, Crew-Anforderungen, Aufgabenbeauftragten und die Crews, denen ein Service Desk-Mitarbeiter angehört.
`CrewSchedulingClientUtils`	Ruft die Crews, denen ein Service Desk-Mitarbeiter angehört, und die diesen Crews zugewiesenen Aufgaben zur clientseitigen Skriptverwendung ab
`CrewStandortFromAufgabe`	Bewertet Crews basierend auf ihrem Standort und ihrer Entfernung zur Aufgabe.
`CrewMatchingDimensionSkills`	Bewertet Crews basierend auf ihren Kompetenzen und den für die Aufgabe erforderlichen Kompetenzen .
`CrewTasksZeitplanUtil`	Bestimmt den Zeitplan für Crew und Service Desk-Mitarbeiter.
`FSMUtil`	Überprüft den Crew-Radius, die Entfernung zur Aufgabe und ob für die Aufgabe eine Crew erforderlich ist.
`SMdateValidation`	Überprüft auf Aufgabenplanungskonflikte, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter bereits Teil einer Crew ist, und ob ein Service Desk-Mitarbeiter abhängig vom Gültig-ab- oder Gültig-bis-Datum zu einer Crew hinzugefügt werden kann.
`SMGeoDistanceUtils`	Erweitert die Funktionen von Service Desk-Mitarbeitern auf die Crew, z. B. Mitternacht dieses Tages für die Crew ermitteln, die nächste Aufgabe am selben Tag suchen, mehrere Standorte von Service Desk-Mitarbeitern abrufen und die Reisedauer berechnen.
`TimeRecordingHelper`	Ändert die Informationsnachricht so, dass sie den Namen eines Service Desk-Mitarbeiters enthält.

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

Business-Regeln

Außendienst Crew Operations fügt die folgenden Business Rules hinzu:

Mit Außendienst Crew Operations installierte Geschäftsregeln

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Löschen der Crew abbrechen	Crew [wm_Crew]	Verhindert das Löschen einer Crew, wenn die Crew in einer Arbeitsauftragsaufgabe referenziert wird.
Inaktivierung der Crew abbrechen	Crew [wm_Crew]	Verhindert die Inaktivierung einer Crew, wenn die Crew über aktive Aufgabenzuweisungen verfügt.
Fügt ein Standardkompetenzniveau hinzu	Benutzerkompetenz [sys_user_has_skill]	Fügt ein Standardkompetenzniveau hinzu
Fügen Sie eine Gruppe und ein Mitglied für den Crew-Leiter hinzu	Crew [wm_Crew]	Erstellt wm_crew_group- und wm_crew_member-Datensätze für den Crew-Leiter.
Fügen Sie der Crew Gruppenkompetenzen hinzu	Crew-Gruppe [wm_Crew_Gruppe]	Fügt der Crew neue Kompetenzen hinzu, wenn der Crew eine neue Gruppe hinzugefügt wird.
Fehlende Crew-Gruppen für Crew-Mitglied hinzufügen	Crew-Mitglied [wm_Crew_Mitglied]	Aktualisiert eine Crew-Gruppe, wenn der Crew ein neues Mitglied hinzugefügt wird.
Berechnet die geschätzte Dauer für die Crew	Arbeitsaufgabe [wm_Aufgabe]	Berechnet die geschätzte Reisedauer einer Crew
Überprüfen Sie die Crew-Größe	Crew [wm_Crew]	Validiert die Crew-Größe zum Zeitpunkt der Crew-Erstellung.
Überprüfen Sie die Crew-Größe bei der Erstellung	Crew-Mitglied [wm_Crew_Mitglied]	Validiert die Crew-Größe zum Zeitpunkt der Hinzufügung eines Crew-Mitglieds.
Überprüfen Sie die Crew-Größe bei der Aktualisierung	Crew-Mitglied [wm_Crew_Mitglied]	Validiert die Anzahl der Mitglieder in einer Crew, wenn ein Crew-Mitgliedsdatensatz aktualisiert oder gelöscht wird.
Überprüfen Sie doppelte Mitglieder für dieselbe Crew	Crew-Mitglied [wm_Crew_Mitglied]	Verhindert das Hinzufügen doppelter Mitglieder in einer Crew.
Überprüfen Sie die Verfügbarkeit der Führungskraft für die Aufgaben-Crew	Crew [wm_Crew]	Überprüft die Verfügbarkeit des Crew-Leiters zum Zeitpunkt der Zuweisung einer Aufgabe an die aufgabenspezifische Crew.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Außendienst Crew Operations installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Überprüfen Sie, ob das Mitglied einer aktiven Crew angehört	Crew-Mitglied [wm_Crew_Mitglied]	Stellt sicher, dass ein Crew-Mitglied nicht gleichzeitig Teil mehrerer Crews ist, um Konflikte in der Crew-Mitgliedschaft eines Crew-Mitglieds zu vermeiden
Überprüfen Sie Aufgabenkonflikte für Crew-Mitglieder	Crew-Mitglied [wm_Crew_Mitglied]	Überprüft, ob für das Crew-Mitglied aufgrund vorhandener Aufgabenzuweisungen ein Konflikt vorliegt.
Überprüfen Sie Aufgabenkonflikte für Aufgabenbeauftragte	Arbeitsaufgabe [wm_task_assignee]	Prüft auf Konflikte im Zeitplan des Aufgabenbeauftragten aufgrund der vorhandenen Aufgabenzuweisung.
Crew-Radiusprüfung	Arbeitsaufgabe [wm_Aufgabe]	Zeigt eine Informationsmeldung an, wenn die einer Crew zugewiesene Aufgabe außerhalb des abgedeckten Radius liegt.
Datumsprüfungen	Crew-Mitglied [wm_Crew_Mitglied]	Validiert das „Gültig ab“- und „Gültig bis“-Datum für Crew-Mitglieder.
Deaktives Mitglied, wenn die Crew inaktiv ist	Crew [wm_Crew]	Deaktiviert die Crew-Mitglieder, wenn eine Crew nicht aktiv ist.
Deaktivieren Sie Aufgabenteams	Arbeitsaufgabe [wm_Aufgabe]	Markiert die aufgabenspezifische Crew als inaktiv, wenn die Aufgabe abgeschlossen oder abgebrochen wird
Löschen Sie Aufgabenbeauftragte für Aufgabenteams	Crew-Mitglied [wm_Crew_Mitglied]	Löscht Aufgabenbeauftragte aus einer Arbeitsauftragsaufgabe, wenn ein Mitglied aus der aufgabenspezifischen Crew entfernt wird.
Abgeschlossene/stornierte Aufgabenteams deaktivieren	Crew [wm_Crew]	Setzt eine Crew auf inaktiv, nachdem die zugewiesene Aufgabe abgeschlossen oder abgebrochen wurde
Anforderungen an die Aufgabenbesatzung verwalten	Arbeitsaufgabe [wm_Aufgabe]	Erstellt und löscht die Crew-Anforderung einer Arbeitsauftragsaufgabe.
Gruppenkompetenzen aus Crew entfernen	Crew-Gruppe [wm_Crew_Gruppe]	Löscht Kompetenzen aus der Crew, wenn eine Crew-Gruppe aus der Crew gelöscht wird
Beschränken Sie Aktionen für den Crew-Leiter	Crew-Mitglied [wm_Crew_Mitglied]	Beschränken Sie Aktionen für den Crew-Leiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Außendienst Crew Operations installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Updates auf primäre Führungskraft beschränken	Arbeitsaufgabe [wm_task_assignee]	Schränkt die Möglichkeit ein, den primären Leiter einer Crew in der zugehörigen Liste der Aufgabenbeauftragten zu aktualisieren oder zu löschen.
Replizieren Sie die Reisezeit für Aufgaben von Crew-Mitgliedern	Arbeitsaufgabe [Aufgabe_time_worked]	Erfasst die Zeit, die Crew-Mitglieder für die Reise zum Aufgabenort benötigen, und die Zeit, die sie für die Arbeit an einer Arbeitsauftragsaufgabe aufgewendet haben.
Legen Sie die zugewiesene Crew als Crew-Leiter fest	Arbeitsaufgabe [wm_Aufgabe]	Legt das Feld **Zugewiesen an** mit dem Namen des Crew-Leiters fest, wenn einer Crew eine Aufgabe zugewiesen wird.
Legen Sie das geerbte Kompetenzniveau auf „falsch“ fest	Crew-Kompetenz [wm_Crew_Skill]	Legt das Feld **Kompetenzniveau geerbt** auf „falsch“ fest.
Aufgaben-Crew – Verfügbaren Leiter überprüfen	Crew [wm_Crew]	Überprüft die Verfügbarkeit des Crew-Leiters, wenn der aufgabenspezifischen Crew eine Aufgabe zugewiesen wird.
Aktualisieren Sie die Gültigkeitsdaten der Crew	Arbeitsaufgabe [wm_Aufgabe]	Legt die Gültigkeitsdaten für Crew-Mitglieder ähnlich dem Start- und Enddatum der Aufgabe für aufgabenspezifische Crews fest.
Update von Aufgabe initiiert	Crew [wm_Crew]	Aktualisiert das Feld **Initiiert von** mit der Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe
Aktualisieren Sie die Beauftragten für die Aufgabenbesatzung	Crew-Mitglied [wm_Crew_Mitglied]	Fügt die Aufgabenbeauftragten in einer Arbeitsauftragsaufgabe hinzu oder aktualisiert sie, wenn die Aufgabe der aufgabenspezifischen Crew zugewiesen wird
Aktualisieren Sie die Reisedauer für Crew-Aufgaben	Arbeitsaufgabe [wm_Aufgabe]	Aktualisiert die Reisedauer für Arbeitsauftragsaufgaben, die eine Crew erfordern, basierend auf dem Wert im Feld **Zugewiesene Crew**.
Validieren Sie die Crew	Crew [wm_Crew]	Validiert die Crew-Details, wenn die Crew erstellt wird
Validieren Sie das Löschen der Crew-Gruppe	Crew-Gruppe	Verhindert das Löschen einer Crew-Gruppe, wenn sich ein

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

Mit Außendienst Crew Operations installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
	[wm_Crew_Gruppe]	aktives Mitglied in der Crew dieser Gruppe befindet.
Validieren Sie die Gültigkeitsdaten der Crew-Mitglieder	Crew-Mitglied [wm_Crew_Mitglied]	Validiert das „Gültig ab“- und „Gültig bis“-Datum für Crew-Mitglieder.
Validieren Sie die Crew-Größe	Crew-Anforderung [wm_Crew_Anforderung]	Validiert die minimale und empfohlene Crew-Größe für eine Arbeitsauftragsaufgabe.

Komponenten von Intelligent Task Recommendations

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Komponentenfunktion „Intelligente Aufgabenempfehlungen“ installiert, einschließlich Tabellen und Business Rules.

Intelligente Aufgabenempfehlungen fügen dem Anwendungsnavigator das Menü Aufgabenempfehlungen Verwaltung hinzu. Die Funktion fügt die folgenden Module hinzu:

- Richtlinien für Aufgabenempfehlung
- Anwendbarkeiten von Aufgabenempfehlungen
- Empfehlungskriterien
- Eigenschaften von Aufgabenempfehlungen

Tabellen

Außendienst-Management Intelligente Aufgabenempfehlungen fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabellen, die mit der Komponentenfunktion „Intelligente Aufgabenempfehlungen“ installiert werden

Tabelle	Beschreibung
Richtlinie für Aufgabenempfehlung – Zugehörige Kriterien [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	Speichert die zugehörigen Kriteriendatensätze für Richtlinien für Aufgabenempfehlungen.
Anwendbarkeit von Aufgabenempfehlungen [task_rec_recommendation_applicability]	Speichert die Anwendungsdatensätze zusammen mit ihren Standardrichtlinien für Aufgabenempfehlungen.
Empfehlungskriterien [task_rec_recommendation_criteria]	Speichert die Datensätze der Aufgabenempfehlungskriterien.
Richtlinie für Aufgabenempfehlung [task_rec_recommendation_policy]	Speichert die Richtliniendatensätze für Aufgabenempfehlungen.

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

Außendienst-Management Intelligente Aufgabenempfehlungen fügt die folgenden Business Rules hinzu.

Business Rules, die mit der Komponentenfunktion „Intelligente Aufgabenempfehlungen“ installiert werden

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Validieren Sie die Reihenfolge und Gewichtung	Richtlinie für Aufgabenempfehlung – Zugehörige Kriterien [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	Stellt die Reihenfolge der Filterbeschränkungen und die Gewichtung und Reihenfolge der Rangfolgekriterien für eine Aufgabenempfehlungsrichtlinie sicher. Dieser Wert muss eine positive Ganzzahl sein.
Validieren Sie die Tabelle für Richtlinien und Kriterien	Richtlinie für Aufgabenempfehlung – Zugehörige Kriterien [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	Validiert, dass dieselben Tabellen im Feld **Vorabgerufene Tabelle** eines Empfehlungskriteriums und im Feld **Tabelle** einer Aufgabenempfehlungsrichtlinie ausgewählt sind.
Validieren Sie das Löschen der Empfehlungsrichtlinie	Richtlinie für Aufgabenempfehlung [task_rec_recommendation_policy]	Verhindert das Löschen einer Richtlinie, wenn die Richtlinie im Feld **Standardrichtlinie für Aufgabenempfehlung** des Formulars „Anwendbarkeit von Aufgabenempfehlungen“ angegeben ist.

Systemeigenschaften für intelligente Aufgabenempfehlungen

Intelligente Aufgabenempfehlungen verwenden die folgenden Eigenschaften.

Diese Eigenschaften befinden sich unter **Außendienst** > **Administration von Aufgabenempfehlungen** > **Eigenschaften von Aufgabenempfehlungen**.

Systemeigenschaften für Aufgabenempfehlung

Eigenschaft	Definition
sn_task_recommend.max_return_tasks	Legt die maximale Anzahl von Aufgaben fest, die an den Einsatzplaner zurückgegeben werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **5**
sn_fsm_task_rec.task_recomm_geo_routing_travel_calculation_method	Variiert, ob Google Maps-API, Beans.AI oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Reisezeit des Service Desk-Mitarbeiters zu berechnen. Berechnet die Entfernung zu Aufgabenstandorten basierend auf der vom Service Desk-Mitarbeiter genommenen Route.

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

Systemeigenschaften für Aufgabenempfehlung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Definition
	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: *Google Maps-API verwenden*
sn_fsm_task_rec.task_recomm_use_geo_history	Ermöglicht dem System, den Standort des Service Desk-Mitarbeiters mithilfe der Geo-Verlaufstabelle zu suchen. • Typ: true/false • Standardwert: **true**
sn_task_recommend.logging_level	Steuert die Protokollierungsebene, die für Außendienst-Management angezeigt wird, während Aufgaben empfohlen werden. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: **Fehler**

Vordefinierte Empfehlungskriterien

Es gibt zwei Arten von Empfehlungskriterien: Filterbeschränkungen und Rangfolgekriterien. Das System stellt eine Reihe vordefinierter Kriterien bereit.

Empfehlungskriterien

Im Folgenden finden Sie einige integrierte Empfehlungskriterien für die intelligente Aufgabenempfehlung. Bei der Konfiguration der Einstellungen für intelligente Aufgabenempfehlungen können Sie eines oder mehrere dieser Kriterien in Ihren Richtlinien für Aufgabenempfehlungen verwenden.

Filtern von Einschränkungen

Name	Beschreibung
Schließen Sie abgelehnte Techniker aus	Filtert Aufgaben, die von den Service Desk-Mitarbeitern im angegebenen Zeitraum abgelehnt wurden. Der Standardwert beträgt 24 Stunden. Sie können den Zeitwert mit der Eigenschaft `work.management.rejected.technician.duration` konfigurieren.
Schließen Sie Aufgaben aus, zu denen der Service Desk-Mitarbeiter nicht reisen kann	Filtert Aufgaben heraus, zu denen der Service Desk-Mitarbeiter im ausgewählten Zeitfenster nicht reisen kann.
Muss obligatorische Teile haben	Filtert Aufgaben heraus, für die die definierten obligatorischen Teile beim Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

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

Filtern von Einschränkungen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Muss über obligatorische Kompetenzen verfügen	Filtert Aufgaben heraus, für die der Service Desk-Mitarbeiter die definierten obligatorischen Kompetenzen nicht besitzt.

Rangfolgekriterien

Name	Beschreibung
Entfernung zur Aufgabe	Bewertet Aufgaben basierend auf der Reiseentfernung. Bewertet, ob die Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter für die Fahrt vom aktuellen Standort des Service Desk-Mitarbeiters zum Aufgabenstandort benötigt, innerhalb des ausgewählten Zeitfensters liegt.
Übereinstimmende Teile	Bewertet Aufgaben basierend darauf, ob der Service Desk-Mitarbeiter über die übereinstimmenden Teile verfügt, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind. Obligatorische Teile werden in den Rangfolgekriterien nicht berücksichtigt. Um Aufgaben herauszufiltern, für die der Service Desk-Mitarbeiter nicht über die obligatorischen Teile verfügt, müssen Sie die Filtereinschränkung `Must have mandatory parts` hinzufügen.
Übereinstimmende Kompetenzen	Bewertet Aufgaben basierend darauf, ob der Service Desk-Mitarbeiter über die erforderlichen Kompetenzen verfügt, um die Aufgabe abzuschließen. Obligatorische Kompetenzen werden in den Rangfolgekriterien nicht beachtet. Um Aufgaben herauszufiltern, für die der Service Desk-Mitarbeiter nicht über die erforderlichen Kompetenzen verfügt, müssen Sie die Filtereinschränkung `Must have mandatory skills` hinzufügen.

Außendienst mit Komponenten zur Unterstützung von Servicestandorten

Rollen, die mit der Aktivierung des Plugins „Field Service with Service Locations Support“ (com.snc.fsm_service_locations) installiert werden.

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

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

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

Installierte Rollen

Rollen im Außendienst mit Unterstützung von Servicestandorten

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
Servicestandorte Schreiben [wm_service_location_write]	Bietet Zugriff zum Erstellen einer neuen Servicestandortadresse.	Keine

Außendienst Komponenten der Gebietsplanung

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Gebietsplanungsfunktion Außendienst installiert, z. B. Tabellen, Rollen, Skripteinbindungen und Business Rules.

Tabellen

Außendienst Mit Gebietsplanung werden die folgenden Tabellen hinzugefügt.

Mit der Gebietsplanungsfunktion Außendienst installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Gebiet sn_tp_territory	Speichert Informationen über Gebiete, z. B. den Namen eines Gebiets.
Gebietsbedingung sn_tp_territory_condition	Speichert Bedingungen, die einem Gebiet hinzugefügt wurden, um das am besten geeignete Gebiet für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe zu filtern.
Gebietsgeografie sn_tp_territory_geografie	Speichert die geoJSON-Skriptinformationen, die beim Zeichnen einer Geografie für die Gebiete automatisch generiert werden.
Gebietsgruppe sn_tp_territory_group	Speichert Informationen über die Qualifizierungs-, Einsatz- und Zuweisungsgruppen, die einem Gebiet zugewiesen sind.
Überschreibung der Gebietsmitgliedschaft sn_tp_territory_membership_override	Speichert Informationen darüber, ob der Service Desk-Mitarbeiter oder die Crew primäres oder sekundäres Mitglied des Gebiets ist.
Gebietsmodell sn_tp_territory_model	Speichert Informationen über das Standardgebietsmodell und die zugeordneten Gebiete und Ressourcen.
Gebietsmodellquelle sn_tp_territory_model_source	Speichert Informationen zu den Quelltabellen, die dem Gebietsmodell zugeordnet sind, z. B. „wm_task“ und „wm_order“.
Gebietsmanager sn_tp_territory_manager	Speichert Informationen zu den Managern des Gebiets.

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

Außendienst Mit Gebietsplanung werden die folgenden Rollen hinzugefügt.

Mit der Gebietsplanungsfunktion Außendienst installierte Rollen

Rollen	Beschreibung
Außendienst Ressourcenzuteilung im Gebiet bearbeiten [sn_fsm_tp.fsm_territory_edit_resource_allocation]	Bearbeiten Sie die Zuteilung von Ressourcen, die dem ausgewählten Gebiet Außendienst zugeordnet sind.
FSM-Gebietsplaner [sn_fsm_tp.fsm_territory_planner]	Erstellen Sie neue Außendienst Gebiete mit der Möglichkeit, die vorhandenen Außendienst Gebiete anzuzeigen, die Ressourcenzuteilung in Gebieten zu verwalten und andere.
FSM-Gebiet Lesen [sn_fsm_tp.fsm_territory_read]	Zeigen Sie Außendienst Gebietsdaten an.
Gebietsadministrator [sn_tp.territory_admin]	Erstellen Sie neue Gebietsmodelle, Quellen und Übereinstimmungsregeln.
Ressourcenzuteilung im Gebiet bearbeiten [sn_tp.territory_edit_resource_allocation]	Bearbeiten Sie die Zuteilung von Ressourcen, die dem ausgewählten Gebiet zugeordnet sind.
Gebietsgeografie Schreiben [sn_tp.gebiet_geografie_schreiben]	Erstellen, aktualisieren oder löschen Sie die Gebietsgeografie.
Gebietsplaner [sn_tp.territory_planner]	Zeigen Sie Gebiete, Ressourcenzuteilungen und andere Bereiche an, zusammen mit der Möglichkeit, neue Gebiete zu erstellen.
Gebietslesung [sn_tp.territory_read]	Gebietsdaten anzeigen
Gebietsressourcenmanager [sn_tp.territory_resource_manager]	Verwalten Sie Ressourcen in einem Gebiet, in dem der angemeldete Benutzer als Ressourcenmanager zugewiesen wurde
Gebietsmanager [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	Gebiete und die zugehörigen Informationen verwalten. Darüber hinaus erbt die Rolle des Gebietsressourcenmanagers.
FSM-Gebietsmanager [sn_fsm_tp.fsm_territory_manager] [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	Außendienstgebiete und die zugehörigen Informationen verwalten. Darüber hinaus erbt die Rolle des Gebietsressourcenmanagers.

Automatische Übersetzung

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

Mit der Gebietsplanungsfunktion Außendienst installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollen	Beschreibung
FSM-Gebietsressourcenmanager [sn_fsm_tp.fsm_resource_manager] [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	Außendienstressourcen des Gebiets verwalten, in dem der angemeldete Benutzer als Ressourcenmanager zugewiesen wurde

Skripteinbindungen

Außendienst Mit „Territoriumsplanung“ werden die folgenden Skripteinbindungen hinzugefügt.

Mit der Gebietsplanungsfunktion Außendienst installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
FieldServiceTerritoryPlanning	Enthält die Dienstprogrammfunktionen zum Bereitstellen von Daten, z. B. Gebietsdetails, Zuweisungsgruppen usw. für Daten-Broker.
MatchTerritoryCondition	Enthält die Dienstprogrammfunktionen Filtern von Gebieten für Arbeitsaufgaben basierend auf den Filterbedingungen, die von den Zuordnungsregeln für die Gebietsplanung verwendet werden.
Gebietsfilter	Enthält Methoden für alle Referenzqualifizierer zum Filtern von Gebieten basierend auf den entsprechenden Gruppen, Service Desk-Mitarbeitern, Crews und dem übergeordneten Gebiet.
GebietÜbereinstimmendeDimensionLocation	Enthält die Dienstprogrammfunktionen zum Filtern von Gebieten basierend auf dem Aufgabenstandort, der von der Übereinstimmungsregel verwendet werden soll.
GebietsplanungHelfer	Enthält Hilfsmethoden für die allgemeine Implementierung der Gebietsplanung.
GebietsplanungAJAX	Ajax-Klasse, die Hilfsfunktionen bereitstellt, um zu überprüfen, ob das Gebietsplanungs-Plugin aktiv ist, das Standardmodell abzurufen, das Gebiet im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags auszufüllen und die für eine Arbeitsauftragsaufgabe ausgewählte Zuweisungsgruppe zu validieren.

Business-Regeln

Außendienst Mit Gebietsplanung werden die folgenden Business Rules 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.

Geschäftsregeln für Außendienst Gebietsplanung

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Löschen Sie die Agent-Überschreibung	Gebietsgruppe [sn_tp_territory_group]	Löscht den geänderten Mitgliedschaftsdatensatz eines Service Desk-Mitarbeiters, wenn die entsprechende Gruppe aus dem Gebiet gelöscht wird.
Löschen Sie die Überschreibung des Crew-Mitglieds	Gebietsgruppe [sn_tp_territory_group]	Löscht den geänderten Mitgliedschaftsdatensatz einer Crew, wenn die entsprechende Gruppe aus dem Gebiet gelöscht wird.
Füllen Sie Zuweisungsgruppen aus	Gebietsgruppe [sn_tp_territory_group]	Füllt die entsprechenden Zuweisungsgruppen automatisch aus, wenn dem Gebiet eine Einsatzgruppe hinzugefügt wird.
Gebiet aktualisieren, wenn nicht übereinstimmend	Arbeitsaufgabe [wm_task]	Validiert und weist das beste Gebiet für die ausgewählte Zuweisungsgruppe zu, wenn „allow_assignment_override“ ausgewählt ist.
Validieren Sie die Qualifizierungsgruppe	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Überprüft, ob der Arbeitsauftrag eine gültige Qualifizierungsgruppe hat.
Nur eindeutiges Gruppengebiet zulassen	Gebietsgruppe [sn_tp_territory_group]	Verhindert das Hinzufügen einer Kombination doppelter Gruppen, einschließlich Qualifizierung, Einsatzplaner und Zuweisung zu einem Gebiet.
Lassen Sie nur eindeutige Benutzer zu	Überschreibung der Gebietsmitgliedschaft [sn_tp_territory_membership_override]	Verhindert die Auswahl eines doppelten Benutzers für ein Gebiet in der Überschreibungstabelle für Gebietsmitgliedschaft.
Berechnet das Begrenzungsfeld für Geografie	Gebietsgeografie [sn_tp_territory_geografie]	Berechnet den maximalen oder minimalen Breiten- und Längengradwert aus der definierten Gebietsgeografie GeoJSON.
Überprüfen und erstellen Sie die Crew-Mitgliedschaft	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Erstellt beim Speichern der Arbeitsauftragsaufgabe einen neuen Gebietsmitgliedschaftsdatensatz für die dynamisch zugewiesene Crew, wobei die Daten „Von“ und „Bis“ so festgelegt werden, dass sie mit den Daten „Effektiver Start“ und „Effektives End“ der Crew übereinstimmen.
Validierung des Mitgliedschaftsdatums	Überschreibung der Gebietsmitgliedschaft	Validiert die in den Feldern „ **Von** “ und „ **Bis** “ in 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.

Geschäftsregeln für Außendienst Gebietsplanung (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
	[sn_tp_territory_membership_override]	Überschreibungstabelle der Gebietsmitgliedschaft für ein Gebietsmitglied eingegebenen Daten.
Validieren Sie das Farbfeld	Gebiet [sn_tp_territory]	Validiert den Hexadezimalcode für die Farbe eines Gebiets.
Validieren Sie das übergeordnete Element	Gebiet [sn_tp_territory]	Validiert die Hierarchie eines übergeordneten Gebiets.
Validieren Sie die Quelltabelle für das Modell	Gebietsmodellquelle [sn_tp_territory_model_source]	Verhindert doppelte Einträge für ein Modell und eine Quelltabelle in der Gebietsmodellquelle.
Validieren Sie die Gebietsbedingung	Gebietsbedingung [sn_tp_territory_condition]	Verhindert die Erstellung doppelter Einträge für Gebietsbedingungen für ein bestimmtes Gebiet.
Validieren Sie den Geografienamen des Gebiets	Gebietsgeografie [sn_tp_territory_geografie]	Verhindert die Erstellung doppelter Einträge für eine neue Gebietsgeografie.
Validieren Sie den Namen des Gebietsmodells	Gebietsmodell [sn_tp_territory_model]	Verhindert die Erstellung doppelter Einträge für ein neues Gebietsmodell.
Validieren Sie den Gebietsnamen	Gebiet [sn_tp_territory]	Verhindert die Erstellung doppelter Einträge für ein neues Gebiet.
Validieren Sie Benutzer und Gebiet	Überschreibung der Gebietsmitgliedschaft [sn_tp_territory_membership_override]	Stellt sicher, dass der Benutzer, der der Überschreibungstabelle für Gebietsmitgliedschaften hinzugefügt wurde, dem Gebiet zugeordnet ist

Eigenschaften

Außendienst Mit Gebietsplanung werden die folgenden Systemeigenschaften hinzugefügt.

Eigenschaften für Außendienst Gebietsplanung

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm.use_query_rules	Wenn die Einstellung „wahr“ ist, steuern Regeln aus der Tabelle „sn_query_rule“, welche Daten im Zusammenhang mit dem Außendienst-Management ein Benutzer lesen kann. Dies umfasst Arbeitsaufträge (WO) und Arbeitsauftragsaufgaben (WOT). Bei Festlegung auf „falsch“ werden diese Datensätze nicht basierend auf Regeln gefiltert, und Benutzer

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

Eigenschaften für Außendienst Gebietsplanung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	können ohne regelbasierte Einschränkungen darauf zugreifen. • **Typ**: Boolesch • **Standardwert**: False • Standort: **Alle** > **sys_properties_list.do**
sn_tp.max_coordinates_allowed	Maximale Anzahl der in GeoJSON Geografie zulässigen Koordinaten. Diese Eigenschaft ist schreibgeschützt und kann nicht bearbeitet werden. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 3250 • Standort: **Alle** > **Gebietsplanung** > **Eigenschaften**
sn_tp.percentage_overlap	Prozentwert (von 0 bis 100), der den Schwellenwert für die geografische Überschneidung zwischen Gebieten angibt. Der Standardwert ist 5 %. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 5 • Standort: **Alle** > **Gebietsplanung** > **Eigenschaften**

Abfrageregeln

Außendienst Mit Gebietsplanung wird die folgende Abfrageregel hinzugefügt. Sie finden die folgende Abfrageregel, indem Sie auf klicken **Alle** > **sn_query_rule_list.do**

Abfrageregel für Außendienst Gebietsplanung

Abfrageregel	Beschreibung
WM-Aufgabe: Mein zugewiesenes Gebiet	Ermöglicht Administratoren die Aktivierung der Datensicherheit für Service Desk-Mitarbeiter, Einsatzplaner und Qualifizierer für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben. Dies hilft ihnen, die in ihren Gebieten erstellten Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen. Markieren Sie die Tabellen *`WO - My territory`* und *`WOT - MY Territory`* als aktiv.

Geplante Aufgaben

Außendienst Gebietsplanung fügt die folgenden hinzu Zeitplanoptimierung fügt die folgenden geplanten Aufgaben hinzu. Sie finden die folgenden regelmäßigen Aufgaben, indem Sie auf klicken **Alle** > **sn_schedulejobs.do**

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

Geplante Aufgaben für Zeitplanoptimierung

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Gebietsplanung: Überlappende Gebiete berechnen	Berechnet die Überschneidungen für Service Desk-Mitarbeiter und Geografien.
Gebietsplanung: Überlappende Gebiete berechnen – Service Desk-Mitarbeiter	Berechnet die Überschneidungen für Service Desk-Mitarbeiter. Bei Ausführung löst die regelmäßige Aufgabe Events aus, um die Überschneidung zwischen zwei Service Desk-Mitarbeitern zu berechnen.
Gebietsplanung: Überlappende Gebiete berechnen – Geografie	Berechnet die Überschneidungen für Geografien. Bei Ausführung löst die regelmäßige Aufgabe Events aus, um die Überschneidung zwischen zwei Geografien zu berechnen.

Außendienst Eigenschaften der Gebietsplanungskonsole

Die Gebietsplanungskonsole verwendet die folgenden Eigenschaften.

Sie finden diese Eigenschaften, indem Sie auf klicken **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Eigenschaften**.

Eigenschaften der Gebietsplanung

Eigenschaften	Definition
sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date	Bestimmt das Standardfeld „Bis Datum“ des Service Desk-Mitarbeiters, wenn er dem Gebiet mithilfe der Registerkarte „ **Vorgeschlagene Service Desk** -Mitarbeiter“ hinzugefügt wird. Service Desk-Mitarbeiter sind bis zum angegebenen Datum im Gebiet verfügbar.
sn_fsm_tp.territory_max_zoom_level	Legt die maximale automatische Zoomstufe für die Karte fest. Die gültigen Werte liegen zwischen 1 und 20. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 12
sn_fsm_tp.overlay_markers_type	Legt fest, dass die Daten wie Service Desk-Mitarbeiter und Crews basierend auf dem Viewport oder Gebiet angezeigt werden sollen. • **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: Viewport
sn_fsm_tp.territory_initial_zoom	Legt die anfängliche Zoomstufe für die Karte fest. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 3

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

Eigenschaften der Gebietsplanung (Fortsetzung)

Eigenschaften	Definition
sn_fsm_tp.territory_transparency_level	Bestimmt, wie undurchsichtig ein neu erstelltes geografisches Gebiet auf der Karte aussieht. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 1
sn_fsm_tp.territory_map_type	Verwendet verschiedene Arten von Kartenansichten, um Gebiete zu visualisieren, z. B. Roadmap, Satellit, Hybrid und Terrain. • **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: Roadmap
sn_fsm_tp.max_territorien_for_scheduling	Bestimmt die maximale Anzahl von Gebieten, die für die Planung von Arbeitsauftragsaufgaben bereit sind. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 100
Opazitätsstufe für die Heatmap auf der Karte	Bestimmt die Opazität der Heatmap. Gültige Werte liegen zwischen 0,0 und 1,0. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 0,6
Einflussradius von Datenpunkten in der Heatmap	Bestimmt den Radius, der den Datenpunkt in der Heatmap beeinflusst. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 20 (Pixel)

Advanced Part Sourcing-Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der erweiterten Teilebeschaffungsfunktion installiert, einschließlich Tabellen, Skripts und Geschäftsregeln.

Plugin

Das Plugin Außendienst Advanced Part Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) muss aktiviert sein. Weitere Informationen zu den Schritten zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Business-Regeln

Erweiterte Teilebeschaffung fügt die folgenden Business Rules 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.

Business-Regeln

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Begrenzen Sie die Anzahl der Positionen in einer Teileanforderung	Teileanforderungsposition [sn_fsm_part_req_line]	Begrenzt die Anzahl der Teileanforderungspositionen in einer Teileanforderung. Der Grenzwert wird in der Eigenschaft *sn_fsm_parts_src.Maximum parts in Part Request* konfiguriert.
Angeforderte Menge verwalten	Teileanforderungsposition [sn_fsm_part_req_line]	Aktualisiert das Feld **Requested_quantity** in der Teileanforderung, wenn eine Teileanforderungsposition ihren Status ändert.
Füllen Sie from_stockroom aus, oder löschen Sie es	Teileanforderungsposition [sn_fsm_part_req_line]	Wenn in der Teileanforderung alle **Teileanforderungspositionen denselben Feldwert für „Aus Lager“** haben, wird der Teileanforderungsdatensatz für Mehrfachbeschaffung ausgefüllt. Wenn der Wert im Feld **„Aus Lager“** anders ist, wird dieser Wert gelöscht.
Doppelten Eintrag beschränken	Bevorzugtes Lager [sn_fsm_pref_stockroom]	Verhindert, dass der Benutzer den doppelten Datensatz erstellt.
Legen Sie das angeforderte Modell wie erforderlich fest	Teilanforderungsposition [sn_fsm_part_req_line]	Legt das angeforderte Modell fest, das im Falle einer Nicht-Ersatz-Beschaffung erforderlich ist.
Teileanforderungsposition aktualisieren	Detail des angeforderten Elements [sn_fsm_part_req_ritm_detail]	Erstellt einen RITM-Datensatz und aktualisiert den Status der Teileanforderungsposition auf „Angefordert“, wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Teileanforderung übermittelt.
Aktualisieren Sie den Teileanforderungsstatus	Teilanforderungsposition [sn_fsm_part_req_line]	Aktualisiert den Teileanforderungsstatus, wenn sich der Status der Teileanforderungsposition ändert.
Validieren Sie die Asset-Menge, und synchronisieren Sie Assets	Detail des angeforderten Elements [sn_fsm_part_req_ritm_detail]	Validiert, dass die Anzahl der ausgewählten Assets mit der angeforderten Menge übereinstimmt. Außerdem werden die Werte ausgewählter Asset-IDs zwischen dem Feld „Angefordertes Element – Detail“ und dem Feld „Angefordertes Element“ des RITM-Datensatzes synchronisiert.

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

Business-Regeln (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Validieren Sie die angeforderte Menge	Teilanforderungsposition [sn_fsm_part_req_line]	Stellt sicher, dass die angeforderte Teilemenge nicht größer als die Differenz zwischen der erforderlichen und der reservierten Menge ist. Beispiel: Angeforderte Menge <= (Erforderliche Menge - Reservierte Menge).
Validieren Sie den maximalen Teilesuchradius	Arbeitsparameter [wm_agent_work_configuration]	Stellt sicher, dass der im Feld **Maximalen Teilesuchradius validieren** eingegebene Wert nicht kleiner als null ist.
Standardmäßig angefordert für, wenn WOT leer ist	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_requirement]	Legt das Feld **Standard angefordert** auf den angemeldeten Benutzer fest, wenn die Serviceauftragsaufgabe leer ist.
Legen Sie das Feld für die Erstellungsmethode fest	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_requirement]	Legt das Feld „Erstellungsmethode“ auf „ **Benutzer erstellt** “ fest, wenn es leer ist.

Skripteinbindungen

Advanced Part Sourcing fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
`FSMPartRequestUtil`	Enthält Dienstprogrammmethoden zum Erstellen, Aktualisieren oder Löschen einer Teileanforderung und Teileanforderungsposition.
`FSMPartSourcingUtil`	Enthält Dienstprogrammmethoden zum Übermitteln einer einzelnen oder mehrerer Teileanforderungen.
`FSMMultiPartsSourcingUtil`	Dienstprogrammdatei zum Identifizieren von Lagern, die alle Teile mit der erforderlichen Menge enthalten.
`PartRequestFilter`	Legt Referenzqualifizierer-Filter für Teileanforderungsfelder fest.
`PartRequestLineFilter`	Legt Referenzqualifizierer-Filter für Teileanforderungspositionsfelder fest.
`UserAjaxUtil`	Füllt den Wert für die angeforderte Menge in einer Teileanforderungsposition für eine angegebene Teileanforderung aus.

Tabellen

Mit der erweiterten Teilebeschaffung werden die folgenden Tabellen 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.

Hinzugefügte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Teileanforderung [sn_fsm_part_request]	Speichert das Teileziel und die Details des anfordernden Service Desk-Mitarbeiters.
Teilanforderungsposition [sn_fsm_part_req_line]	Speichert Teilequellen- und Anforderungsdetails und ordnet sie dem Teileanforderungsdatensatz zu.
Teileanforderungsposition an Transferauftragsposition M2M [sn_fsm_part_req_line_tol_rel]	Speichert die Beziehung zwischen den Teileanforderungspositionen im Status Abgeschlossen und Transferauftrags-Positionen im Status Geliefert.
Detail des angeforderten Elements sn_fsm_part_req_ritm_detail	Speichert die Beschaffungsdetails der Teileanforderungsposition, nachdem der Benutzer die Anforderung übermittelt hat.
Bevorzugtes Lager sn_fsm_pref_stockroom	Speichert die Details der bevorzugten Lager, die Zuweisungsgruppen zugeordnet sind.

Advanced Part Sourcing ändert die folgenden Tabellen.

Aktualisierte Tabellen

Tabelle	Neue Spalten hinzugefügt
Benötigte Teile [sm_part_requirement]	Angefordert für, Angeforderte Menge, Erstellungsmethode, Ersatz einbeziehen
Arbeitsparameter [wm_agent_work_configuration]	Maximaler Teilesuchradius
Verlauf für geografischen Standort [geo_history]	Letzter Datensatz

Eigenschaften

Advanced Part Sourcing fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Teilesuchkriterien	Legt die Kriterien für die Suche nach Teilen fest. Die Lager, die die Teile mit der angeforderten Menge enthalten, werden gemäß den ausgewählten Suchkriterien 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.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung

	• **Typ**: Auswahlliste
	• **Standardwert**: Keine Einschränkungen
	  ○ **Keine Einschränkungen**: Durchsucht alle Lagerräume und die persönlichen Lager von Peer-Mitarbeitern.
	  ○ **Nur Zuweisungsgruppe**: Durchsucht alle Lager von Peer-Mitarbeitern, die Teil der Zuweisungsgruppen des angemeldeten Außendienstmitarbeiters sind.
	  ○ **Nur**bevorzugte Lager: Durchsucht alle bevorzugten Lager aller Zuweisungsgruppen, unabhängig von dem im Profil des angemeldeten Service Desk-Mitarbeiters angegebenen Radius.
	• **Standort**: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

Teileanforderungsgenehmigungen verwenden	Ermöglicht das Senden und Empfangen von mobilen Benachrichtigungen, wenn Außendienst Mitarbeiter Teile von Peer-Mitarbeitern anfordern. • **Typ**: Boolesch • **Standardwert**: Ja • **Standort**: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
Teileanforderungen für die Beschaffung von Teileanforderungen erstellen	Erstellt eine Teileanforderung, wenn der Teileanforderung ein Teil hinzugefügt wird. • **Typ**: Boolesch • **Standardwert**: Ja • **Standort**: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

Vorlagenverwaltung für Außendienst -Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Funktion Template Management for Außendienst installiert, einschließlich Tabellen und Business Rules.

Tabellen

Template Management für Außendienst fügt die folgenden Tabellen hinzu.

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

Mit Template Management installierte Tabelle

Tabelle	Beschreibung
[wm_m2m_template_attribute_map]	Entität zum Speichern der Attributzuordnung für Arbeitsauftragsvorlagen

Skripteinbindungen

Template Management für Außendienst fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Mit Template Management installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
FSMTableMapSourceIdentifierDefaultImpl	Implementierungsklasse für den Erweiterungspunkt *sn_fsm_adv_tmp.FSMTableMapSourceIdentifier*, hilft bei der Identifizierung der Quelle eines Arbeitsauftrags.
FSMTableMapSourceIdentifierPlannedWorkMgmtImpl	Implementierungsklasse für den Erweiterungspunkt *sn_fsm_adv_tmp.FSMTableMapSourceIdentifier*, hilft bei der Bestimmung, ob die Quelle eines Arbeitsauftrags die Vorlage für geplante Wartung oder die Vorlage für geplante Arbeitsverwaltung verwendet.
FSMTemplateMgmntDefaultImpl	Implementierungsklasse für *sn_fsm_adv_tmp.FSMTemplateMgmntExtPoint*. Der Erweiterungspunkt ermöglicht der Arbeitsauftragsvorlage, Informationen aus einer Quelltabelle den entsprechenden Feldern in einem Arbeitsauftrag zuzuordnen.
FSMTemplateMgmntHelper	Enthält Dienstprogrammmethoden, um den Quelldatensatz zu identifizieren und dann Informationen aus der Quelltabelle der Zieltabelle [wm_order] zuzuordnen.

Business-Regeln

Template Management für Außendienst fügt die folgenden Business Rules hinzu.

Geschäftsregeln für die Vorlagenverwaltung

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Tabellenzuordnung für Modell einschränken	[wm_m2m_template_attribute_map]	Verhindert, dass der Benutzer einen doppelten Datensatz der Tabellenzuordnung zur Arbeitsauftragsvorlage erstellt.

Planned Work Management Components (Planned Work Management-Komponenten).

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Planned Work Management installiert, einschließlich Tabellen und Business Rules.

Automatische Übersetzung

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

Tabellen

Planned Work Management fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit Planned Work Management installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsplan [wm_planned_work_plan]	Speichert die nach dem Arbeitsplan gefilterten Entitäten.
Geplanter Arbeitszeitplan [wm_planned_work_schedule]	Speichert die für einen Arbeitsplan konfigurierten Zeitpläne. Ein Zeitplan kann auf Dauer, Zähler, Bedingung oder Skript basieren.
Vorlage für geplanten Arbeitszeitplan [wm_m2m_schedule_template]	Speichert die Liste der Arbeitsauftragsvorlagen, die auf geplante Arbeitszeitpläne angewendet werden.
Datensatz für geplante Arbeit [wm_m2m_work_plan_to_record]	Verknüpft einen Arbeitsplanzeitplan mit einem Datensatz im System (von einer Dokument-ID). Enthält auch Informationen über den letzten Zeitpunkt oder Wert, den der Zeitplan für den Datensatz ausgeführt hat, und den nächsten Zeitpunkt oder Wert, zu dem der Zeitplan ausgeführt wird.
Vorlagenattributszuordnung [wm_m2m_template_attribute_map]	Speichert die Attributzuordnung für eine Arbeitsauftragsvorlage.
Zeitplanvorkommen [wm_plan_work_schedule_occurrence]	Speichert die Vorkommen des Arbeitszeitplans.
Zeitplanunterdrückung [wm_m2m_schedule_suppression]	Speichert die Vorkommen unterdrückter Arbeitszeitpläne.

Rollen

Planned Work Management fügt die folgenden Rollen hinzu.

Rollen in Planned Work Management

Rollen	Beschreibung
Administrator für geplante Arbeit [sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin]	Erstellen Sie Arbeitspläne, geplante Arbeitspläne, verknüpfen Sie Arbeitsauftragsvorlagen mit den Zeitplänen, und generieren Sie Arbeitsaufträge.

Skripteinbindungen

Planned Work Management fügt die folgenden Skripteinbindungen 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.

Mit Planned Work Management installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
PlannedWorkManagementExtensionPointImpl	Implementiert den Erweiterungspunkt `Global.PlannedMaintenanceExtensionPoint`.
PlannedWorkMgmtAjaxUtil	Dienstprogrammfunktion für Clientskripts in der Verwaltung geplanter Arbeit.
PlannedWorkMgmtAPIHelperUtil	Dienstprogramme für Wrapper-Funktionen zum Aufrufen globaler bereichsbezogener APIs aus dem Umfang der geplanten Arbeitsverwaltung.
FSMPWMUtil	Dienstprogrammfunktion für die bereichsbezogene Anwendung zur Verwaltung geplanter Arbeiten.
PWMForecastWOUtil	Utility-Funktion zur Prognose von Arbeitsaufträgen für die geplante Arbeit.
PlannedMaintenanceExtensionPointImpl	Standardimplementierung für die Anwendung für die geplante Wartung.
PlannedMaintenanceExtPointUtil	Dienstprogramm in der Anwendung für die geplante Wartung zum Abrufen von Erweiterungspunkten basierend auf sys_class_name.
PlannedWorkManagementHistoryUtil	Dienstprogramm in der Anwendung „Wartung für geplante Arbeit“ zum Abrufen des Verlaufs der Wartungszyklen für ein Asset oder einen Bestand.
PlannedWorkManagementZeitplanUtil	Verwaltet die Verarbeitungslogik für Planarbeitsdatensätze, Zeitplanvorkommen, Arbeitsnotizkommentare usw.
PlannedWorkManagementPlanUtil	Mit dem Arbeitsplan verbundene Dienstprogrammmethoden.
PlannedWorkManagementEffectivityUtil	Utility-Methoden zum Bestimmen und Validieren der Gültigkeit des Zeitplans.
PlannedWorkManagementScheduleExeUtil	Fungiert als Switch zwischen den Implementierungen des `PlannedWorkManagementExeExtensionPoint-` Erweiterungspunkts basierend auf dem Auftragstyp. Der Standardwert des Auftragstyps ist Arbeitsauftrag.
PWMWorkOrderExeExtensionPointImpl	Implementierung des Erweiterungspunkts `PlannedWorkManagementExeExtensionPoint` für den als Arbeitsauftrag ausgewählten Auftragstyp.
PlannedWorkManagementConstants	Enthält die Konstanten für das Planarbeitsmanagement.
PWMZeitplanUnterdrückung	Behält die Verarbeitungslogik der Zeitplanunterdrückung bei.
PWMZeitplanvorkommen	Behält die Verarbeitungslogik des Zeitplanvorkommens bei.
PWMScheduleOccurrenceDAO	Behält die DAO-Methoden des Zeitplanvorkommens bei.

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

Mit Planned Work Management installierte Skripteinbindungen (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
PWMArbeitszeitplanDAO	Behält die DAO-Methoden für den Arbeitszeitplan bei.
PWMPlanWorkRecordDAO	Behält die DAO-Methoden für den Plandatensatz bei.

Business-Regeln

Planned Work Management fügt die folgenden Business Rules hinzu.

Mit Planned Work Management installierte Business Rules

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Bereichsübergreifende Datensatzerstellung	Arbeitsplan [wm_planned_work_plan]	Erstellt den bereichsübergreifenden Zugriffsdatensatz in der Tabelle, in der der Wartungsplan erstellt wird, und muss ausgeführt werden.
WO abbrechen, wenn Plandatensatz inaktiv ist	Datensatz für geplante Arbeit [wm_m2m_work_plan_to_record]	Bricht den Arbeitsauftrag für einen Plandatensatz ab, wenn dieser Plandatensatz deaktiviert wird. Der Plandatensatz wird deaktiviert, wenn der Asset-Datensatz so geändert wird, dass er die Filterbedingung auf Planebene nicht mehr erfüllt.
Geplanter Arbeitszeitplan zu Wartungsplan	Geplanter Arbeitszeitplan [wm_planned_work_schedule]	Schränkt die Erstellung von geplanten Arbeitszeitplänen für den Wartungsplan ein. Nur zulässig, wenn der Plan die Klasse „Geplante Arbeit“ hat.
Modell pro Zeitplan einschränken	Vorlage für geplanten Arbeitszeitplan [wm_m2m_schedule_template]	Schränkt die Erstellung doppelter Modellzeitpläne in der Tabelle ein.
Tabellenzuordnung für Modell einschränken	Vorlagenattributszuordnung [wm_m2m_template_attribute_map]	Beschränkt den Benutzer auf eine einzelne Tabellenzuordnung pro Arbeitsauftragsvorlage
M2M-Zeitplandatensätze für neue Felder aktualisieren	Geplanter Arbeitszeitplan [wm_planned_work_schedule]	Aktualisiert den Zeitplandatensatz und berechnet den nächsten Wert oder die nächste Ausführungszeit neu, wenn sich die Zähler- oder Dauerfelder ändern.
Validieren Sie den effektiven Start und das Ende des Plans	Arbeitsplan [wm_planned_work_plan]	Überprüft, ob das effektive Start- und Enddatum des Arbeitsplans gültig ist.
Arbeitszeitplanvorlage zur Wartung des Zeitplans	Vorlage für geplanten Arbeitszeitplan	Beschränkt den Benutzer auf das Hinzufügen eines Wartungsplans

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Planned Work Management installierte Business Rules (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
	[wm_m2m_schedule_template]	zur Vorlage für geplante Arbeitszeitpläne.
Aktualisiert das letzte Abschlussdatum im Arbeitsauftrag	Arbeitsaufgabe [wm_Aufgabe]	Aktualisiert das letzte Abschlussdatum im Arbeitsauftrag für die Toleranzzeit-SLA.
Zeitplanvorlagenaufgaben vergleichen	Zeitplanunterdrückung [wm_m2m_schedule_suppression]	
Validieren Sie die zyklische Abhängigkeit	Zeitplanunterdrückung [wm_m2m_schedule_suppression]	
SO durch Zeitplanunterdrückung unterdrücken	Zeitplanunterdrückung [wm_m2m_schedule_suppression]	
SO nach Zeitplan unterdrücken	Zeitplanvorkommen [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
SO nach Zeitplan „SuppressBy“ unterdrücken	Zeitplanvorkommen [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
WO abbrechen, wenn SO inaktiv	Zeitplanvorkommen [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
Überprüfen Sie den effektiven Start von SO	Zeitplanvorkommen [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
Ändern Sie WO-Felder bei SO-Feldänderungen	Zeitplanvorkommen [wm_plan_work_schedule_occurrence]	

Systemeigenschaften für das Management geplanter Arbeiten

Planned Work Management verwendet die folgenden Systemeigenschaften, die sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] befinden.

Mit Planned Work Management installierte Eigenschaften

Eigenschaften	Beschreibung
sn_fsm_planned_wm.consider_initial_meter_reading	Ermöglicht es dem System, den anfänglichen Zählerstand beim Generieren des ersten Wartungsplans zu berücksichtigen. • Typ: Wahr/Falsch • Standardwert: true

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

Mit Planned Work Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaften	Beschreibung
erstellen_und_abbrechen_unterdrückt_arbeitsaufträge	Ermöglicht dem System, den Arbeitsauftrag zu protokollieren, wenn der Zeitplan unterdrückt wird. • Typ: Wahr/Falsch • Standardwert: falsch
sn_fsm_planned_wm.valid_order_states_for_update	Verwaltet eine Liste von Arbeitsauftragsstatus, die ausgewählt werden kann, um den entsprechenden Status von Arbeitsaufträgen widerzuspiegeln. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: 1, 10, 15
sn_fsm_planned_wm.tolerance_span	Behält das konfigurierbare Zeitfenster für die Anwendung der Zeitplanunterdrückung bei. Sie bietet die Möglichkeit, vorwärts, rückwärts oder in beide Richtungen zu gehen, um die Spanne auszuwählen, in der die Unterdrückung aktiv ist. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Beide
sn_fsm_planned_wm.auto_task_generation_enabled	Ermöglicht dem System, Aufgaben für Arbeitsaufträge bei ihrer Erstellung automatisch zu generieren. Wenn diese Eigenschaft nicht aktiviert ist, bleibt der Status des Arbeitsauftrags im Entwurfsstatus. • Typ: Wahr/Falsch • Standardwert: true
sn_fsm_planned_wm.supported_effectivity_calculation_type	Ermöglicht, dass das Gültigkeitsdatum eines Arbeitsplans in der Vergangenheit festgelegt wird. Die Unterstützung für vergangene Daten ist aktiviert, wenn diese Eigenschaft auf „Erweitert“ festgelegt ist. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Erweitert

Personaloptimierung für den Außendienst-Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins Personaloptimierung für den Außendienst (com.snc.app_fsm_wfo) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Benutzerrollen, Leistungskennzahlen (KPIs), geplante Aufgaben, Eigenschaften und Tabellen.

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

Personaloptimierung für den Außendienst

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Personaloptimierungsbenutzer [sn_wfo.user]	Erteilt der primären Gruppe und zusätzlichen Managern Lesezugriff.	pa_analyst
Workforce Optimization-Administrator [sn_wfo_fsm.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von zusätzlichen Managern.	sn_wfo.user
Workforce Optimization-FSM-Manager [sn_wfo_fsm.manager]	Erteilt Rechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Anwendungen für Coaching, Zeitplanung, Teams oder Kanalverwaltung.	• sn_mgr_workspace.manager • sn_customerservice_manager • sn_wfo.user • sn_channel_mgmt.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_sre.user • sn_team_perf.team_performance_user
Workforce Optimization FSM-Administrator [sn_wfo_fsm.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Anwendungen für Coaching, Zeitplanung, Teams oder Kanalverwaltung.	• sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.admin • skill_model_admin • sn_channel_mgmt.admin • sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

Manager Workspace

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Manager Workspace-Benutzer [sn_mgr_workspace.user]	Erteilt Lesezugriff auf Startseite und Listenmodule.	workspace_user
Manager Workspace-Manager [sn_mgr_workspace.manager]	Erteilt Lesezugriff für primäre Gruppe, zusätzliche Manager und die Genehmigungsschaltfläche.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user

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

Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Manager Workspace-Administrator [sn_mgr_workspace.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) aller Anwendungen und Einstellungen in Manager Workspace.	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

Berichte

Indikatorname	Beschreibung
Offene Aufgaben insgesamt	Gesamtzahl der offenen Aufgaben, die auf die Bearbeitung durch Service Desk-Mitarbeiter warten. Die Gesamtanzahl ist in Aufgaben vom Typ „Neu“, „Offen“ und „Auf Info warten“ unterteilt.
Wartende Arbeitselemete	Gesamtanzahl der Aufgaben und Interaktionen in der Warteschlange, die Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden sollen.
Hilfe angefordert	Anzahl der Interaktionen, für die Service Desk-Mitarbeiter Hilfe angefordert haben.
Total Agents (Service Desk-Mitarbeiter gesamt)	Alle von Ihnen verwalteten Service Desk-Mitarbeiter. Die Gesamtanzahl ist in Mitarbeiter mit den Status „Verfügbar“, „Pause“, „Abwesend“ und „Offline“ unterteilt.
Urlaubsanträge	Von Service Desk-Mitarbeitern gestellte Anträge auf Abwesenheit von der Arbeit.
Offene Aufgaben	Diagramme, die Aufgaben darstellen, die auf Bearbeitung warten, aufgelistet nach offenem Aufgabentyp und Alter.
Kritische offene Aufgaben	Anzahl der kritischen offenen Aufgaben.

Performance Analytics-Indikatoren

Indikatorname	Beschreibung
Anzahl der Aufgaben, die beim ersten Kontakt gelöst wurden	Anzahl der Aufgaben, die bei der ersten Bearbeitung der Aufgabe gelöst wurden.
Anzahl der Aufgaben, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden	Anzahl der Aufgaben, die seit 30 Tagen nicht aktualisiert wurden.
Anzahl der gelösten Aufgaben, die erneut geöffnet wurden	Anzahl der Aufgaben, die erneut geöffnet wurden, weil Probleme nicht ordnungsgemäß behandelt wurden.
Anzahl der eskalierten offenen Aufgaben	Anzahl der Aufgaben, an denen nicht gearbeitet wurde und die eskaliert wurden.

Geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
[FSM Manager Workspace] Tägliche Datensammlung	Führt die Aufgabe täglich aus und erfasst Daten für alle Teamindikatoren.

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

Geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Verlaufsdatensammlung [FSM Manager Workspace].	Führt die Aufgabe aus und erfasst Verlaufsdaten für alle Teamindikatoren.
Tägliche Datensammlung [PA FS] Außendienst .	Führt die Aufgabe täglich aus und erfasst Daten für alle Teamindikatoren.
[PA FS] Außendienst Verlaufsdatensammlung	Führt die Aufgabe aus und erfasst Verlaufsdaten für alle Teamindikatoren.

Zeitplanung

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Schichtplanungsbenutzer [sn_shift_planning.user]	Erteilt Lesezugriff für die Planung, einschließlich der Möglichkeit, Zeitpläne und Schichten anzuzeigen.	
Service Desk-Mitarbeiter für Schichtplanung [sn_shift_planning.agent]	Gewährt Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf ihren Kalender und die Beantragung von Schichttauschen oder Ruhezeiten.	sn_shift_planning.user
Schichtplanungsadministrator [sn_shift_planning.admin]	Erteilt Administratorzugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete – CRUD) von Zeitplänen und Arbeitsschichten.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
sn_shift_planning_time_worked_summary	Speichert die Arbeitszeitzusammenfassung eines Mitarbeiters.
sn_shift_planning_agent_time_work	Speichert die Arbeitszeit des Service Desk-Mitarbeiters, z. B. Ein- und Ausstempelzeiten. Wenn sich ein Service Desk-Mitarbeiter zu früh anmeldet oder zu spät abmeldet, werden die Start- und Endzeiten der Schicht anstelle der Ein- und Ausstempelzeiten gespeichert.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	Speichert die Ein- und Ausstempelzeiten von Service Desk-Mitarbeitern. Daten werden abgerufen, wenn sich ein Service Desk-Mitarbeiter anmeldet, abmeldet, oder den Anwesenheitsstatus ändert.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Anzahl der Tage, für die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern zwischengespeichert werden.

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

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	Berechnet und zeigt Informationen zur Zeitplaneinhaltung für Mitarbeiter an. • **Typ:** Boolesch • **Standardwert:** True
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	Schwellenwerteinstellungen geben an, wie viele Minuten früher oder später sich ein Service Desk-Mitarbeiter vor oder nach der geplanten Zeit ein- oder ausstempeln kann, ohne dass dies als Nichteinhaltung gilt. Dies ist die akzeptable Zeitspanne, in der ein Mitarbeiter flexibel vor der geplanten Startzeit mit der Arbeit beginnen kann. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 60 Min
sn_shift_planning.adherence_threshold	Legt den Prozentsatz für die Einhaltung eines Schwellenwerts fest. Die Service Desk-Mitarbeiter, die den definierten Schwellenwert (70 %) nicht erreichen, gelten als nicht eingehaltene Service Desk-Mitarbeiter. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 70 %
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	Legen Sie den Prozentsatz des unteren Schwellenwerts fest, um eine gewisse Flexibilität in Bezug auf die Konformität zu gewähren. Die Service Desk-Mitarbeiter, die den definierten unteren und oberen Konformitätsschwellenwert (80 bis 120) nicht erreichen, werden als nicht konforme Service Desk-Mitarbeiter betrachtet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 80 %
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	Legt den oberen Schwellenwert in Prozent für Flexibilität in Übereinstimmung mit fest. Die Service Desk-Mitarbeiter, die den definierten unteren und oberen Konformitätsschwellenwert (80 bis 120) nicht erreichen, werden als nicht konforme Service Desk-Mitarbeiter betrachtet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 120 %
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	Schwellenwert für die Zeit, nach der das System automatische Ausstempelereignisse generiert, wenn Service Desk-Mitarbeiter

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

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	vergessen haben, sich auszustempeln. Beispiel: Wenn der Schwellenwert auf 60 Minuten festgelegt ist und die geplante Arbeitsschicht eines Mitarbeiters von 8:00 bis 17:00 Uhr geht, der Mitarbeiter sich jedoch nicht um 17:00 Uhr ausstempelt, wartet das System 60 Minuten und generiert dann ein automatisches Ausstempelereignis. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 60 Min
sn_fsm_disp_wrkspc_agent_shift_schdlg_event_color	Aktiviert die für jeden Event-Typ konfigurierten Standardfarben, um dieselben Event-Bereiche mit derselben Farbe in Dispatcher-Arbeitsbereichanzuzeigen. **Hinweis:** Sie müssen einen dynamischen Wert auswählen, um die ausgewählte Farbe der Personaloptimierungsereignisse in Dispatcher-Arbeitsbereichanzuzeigen. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** statisch

Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
Notify-Benutzerbuchung	Zählt die Einbuchungsereignisse, wenn sich der Anwesenheitsstatus eines Service Desk-Mitarbeiters ändert.
Notify-Anwenderstempel ausstempeln	Zählt die Ausstempelereignisse, wenn sich der Anwesenheitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters ändert.

Geplante Aufgaben

Name	Beschreibung
Shift Planning – Delete All Agent Schedules Cache (Schichtplanung – Cache für alle Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern löschen)	Löscht den Cache aus der Tabelle sn_shift_planning_agent_availability • Wird täglich um14:30 Uhr automatisch ausgeführt.m. • Führen Sie diese Aufgabe bei Bedarf von aus, wenn Sie Daten importieren.
Generierung von Ausstempelereignissen (für Szenarien, in denen das Ausstempelereignis nicht ausgelöst wird)	Generiert alle 4 Stunden Ausstempelereignisse, wenn sich die Service Desk-Mitarbeiter nicht ausgestempelt 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.

Geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	Hinweis: Beispiel: Die Arbeitsschichtzeiten eines Service Desk-Mitarbeiters gehen von 8:00 bis 17:00 Uhr, und der Wert der Eigenschaft *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* ist auf 60 Minuten festgelegt. Wenn sich der Service Desk-Mitarbeiter einstempelt und sich nicht ausstempelt, wartet die regelmäßige Aufgabe bis 18 Uhr (17 Uhr + 60 Minuten). Erfolgt bis 18 Uhr kein Ausstempeln, generiert das System ein Ausstempelereignis mit der Schicht des Service Desk-Mitarbeiters Endzeit.
Populate Agent Time Worked Summary (Arbeitszeitzusammenfassung für Kundenservice-Mitarbeiter ausfüllen)	Wird täglich ausgeführt, um Arbeitszeit, Einhaltung und Konformität basierend auf den geplanten und tatsächlichen Arbeitsschichtzeiten eines Service Desk-Mitarbeiters für den Vortag zu berechnen. Die Werte werden in der Tabelle [sn_shift_planning_time_worked_summary] gespeichert.
Update Wrapper End Time for Actual Work Events (Wrapper-Endzeit für tatsächliche Arbeitsereignisse aktualisieren)	Wird täglich ausgeführt, um sicherzustellen, dass die Wrapper-Endzeit für die tatsächliche Arbeitszeit der letzten Ausstempelzeit entspricht.
[Zeitplaneinhaltung] Daily Data Collection (Tägliche Datenerfassung)	Führt die Aufgabe täglich aus und sammelt Daten für alle Teamindikatoren.
[Zeitplaneinhaltung] Historic Data Collection (Verlaufsdatenerfassung)	Führt die Aufgabe aus und erfasst historische Daten für alle Teamindikatoren.
[Zeitplaneinhaltung] Weekly Data Collection (Wöchentliche Datenerfassung)	Führt die Aufgabe wöchentlich aus und erfasst Daten für alle Indikatoren in Manager Workspace.

Teams

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Teams-Benutzer [sn_team_perf.team_performance_user]	Erteilt Lesezugriff auf KPI-Tabellen.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Teams-Administrator [sn_team_perf.team_performance_admin]	Gewährt Zugriff zum Erstellen und Konfigurieren von KPIs, KPI-Gruppen und Zuweisungsgruppen im Teams-Modul.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

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

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	Maximale Anzahl übergeordneter Indikatoren, die Sie einer KPI-Gruppe hinzufügen können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	Maximale Anzahl unterstützender KPIs, die Sie für eine übergeordnete KPI definieren können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	Maximale Anzahl von nach Ordnungsnummer priorisierten Zuweisungsgruppen, die in der Teams-Anwendung in Manager Workspace angezeigt werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 15
sn_team_perf.default_date_range	In der Datumsbereichauswahl festgelegter Standarddatumsbereich. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 30

Performance Analytics-Indikatoren

Indikatorname	Beschreibung
Anzahl der Aufgaben, die beim ersten Kontakt gelöst wurden	Anzahl der Aufgaben, die beim ersten Kontakt gelöst wurden.
Anzahl der bei Erstkontakt gelösten P1-Aufgaben	Anzahl der P1-Aufgaben, die beim ersten Kontakt gelöst wurden.
Anzahl der bei Erstkontakt gelösten P2-Aufgaben	Anzahl der beim ersten Kontakt gelösten P2-Aufgaben.
Anzahl der bei Erstkontakt gelösten P3-Aufgaben	Anzahl der beim ersten Kontakt gelösten P3-Aufgaben.
Anzahl der bei Erstkontakt gelösten P4-Aufgaben	Anzahl der bei Erstkontakt gelösten P4-Aufgaben.
MTTR für Aufgaben	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der Aufgaben.
MTTR für P1-Aufgaben	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der P1-Aufgaben.
MTTR für P2-Aufgaben	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von P2-Aufgaben.
MTTR für P3-Aufgaben	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der P3-Aufgaben.
MTTR für P4-Aufgaben	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von P4-Aufgaben.

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

Performance Analytics-Indikatoren (Fortsetzung)

Indikatorname	Beschreibung
CSAT für Aufgaben	Kundenzufriedenheitspunktzahl für Aufgaben.
CSAT für P1-Aufgaben	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P1-Aufgaben.
CSAT für P2-Aufgaben	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P2-Aufgaben.
CSAT für P3-Aufgaben	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P3-Aufgaben.
CSAT für P4-Aufgaben	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P4-Aufgaben.
Anzahl der geschlossenen Aufgaben	Anzahl der geschlossenen Aufgaben.
Anzahl der geschlossenen P1-Aufgaben	Anzahl der geschlossenen P1-Aufgaben.
Anzahl der geschlossenen P2-Aufgaben	Anzahl der geschlossenen P2-Aufgaben.
Anzahl der geschlossenen P3-Aufgaben	Anzahl der geschlossenen P3-Aufgaben.
Anzahl der geschlossenen P4-Aufgaben	Anzahl der geschlossenen P4-Aufgaben;
Durchschnittliche Wartezeit für Chats	Durchschnittliche Wartezeit für Chats
Anzahl bearbeiteter Chats	Anzahl der bearbeiteten Chats
Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Chats	Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Chats
Anzahl verlassener Chats	Anzahl der verlassenen Chats
Anzahl der eingehenden Aufgaben	Anzahl der eingehenden Aufgaben.
Zeitplaneinhaltung	Prozentuale Zeitplaneinhaltung von Mitarbeitern.
Zeitplankonformität	Prozentuale Zeitplaneinhaltung von Mitarbeitern.
Summierte Dauer der gearbeiteten Zeit	Gesamtdauer der von Mitarbeitern geleisteten Arbeitszeit.
Summierte Dauer der geplanten Zeit	Gesamtdauer der für Mitarbeiter geplanten Arbeitszeit.
Summierte Dauer der nicht gearbeiteten Zeit	Gesamtdauer der von Mitarbeitern nicht geleisteten Arbeitszeit.
Summierte Dauer der verfügbaren nicht geplanten Zeit	Gesamtdauer der für Mitarbeiter verfügbaren nicht geplanten Zeit.

Coaching

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Coaching-Administrator [sn_coaching.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Coaching-Möglichkeiten, Bewertungen, Schulungen und Kompetenzen.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin

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

Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Coaching-Coach [sn_coaching.coach]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Coaching-Möglichkeiten, Bewertungen, Schulung und Kompetenzen.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Coaching-Auszubildender [sn_coaching.trainee]	Erteilt Zugriff zum Hinzufügen von Schulungen, Bewertungen und Kompetenzdatensätzen.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den Außendienst (com.snc.app_fsm_wfo) aus dem ServiceNow Storeverfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Business Rule

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Punktzahl der Coaching-Umfrage berechnen	Bewertungsinstanz [asmt_assessment_instance]	Legt die Feedbackbewertung basierend auf der Umfragepunktzahl fest.

Coaching-Möglichkeiten

Name der Coaching-Möglichkeit	Beschreibung	Tabelle
Coaching Opportunity for SLA Breach (Coaching-Möglichkeit für SLA-Verstoß)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die an kritischen Aufgaben und Aufgaben mit hoher Priorität gearbeitet haben, bei denen ein SLA-Verstoß vorliegt.	Aufgaben-SLA [task_sla]
Coaching Opportunity for low CSAT (Coaching-Möglichkeit bei niedriger CSAT)	Coaching oderMöglichkeit für] Service Desk-Mitarbeiter, die an Aufgaben mit einer Kundenzufriedenheitspunktzahl von weniger als 4 gearbeitet haben.	Aufgabenbericht [sn_customerservice_task_report]
Coaching Opportunity for skills award verification (Coaching-Möglichkeit zur Kompetenzverifizierung)	Coaching oderMöglichkeit zur Überprüfung der an Service Desk-Mitarbeiter vergebenen Kompetenzen.	Aufgabe [sn_customerservice_task]
Knowledge Management-Prozess: Coaching on quality of knowledge articles (Coaching zur Qualität von Wissensartikeln)	Coaching oderMöglichkeit für] Service Desk-Mitarbeiter, die die Qualität eines Wissensartikels durch Überprüfung der Bewertung verbessern müssen.	Aufgabe [sn_customerservice_task]

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

Coaching-Möglichkeiten (Fortsetzung)

Name der Coaching-Möglichkeit	Beschreibung	Tabelle
Coaching Opportunity for high TTR (Coaching-Möglichkeit bei hoher TTR)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die an einer Aufgabe gearbeitet haben, deren Lösung länger als drei Tage dauerte.	Aufgabenbericht [sn_customerservice_task_report]
Interaktion: Coaching Opportunity for Handling Time (Coaching-Möglichkeit für Bearbeitungszeit)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die bei einer Interaktion eine Bearbeitungszeit von mehr als 10 Minuten hatten.	Interaktion [interaction]

Hinweis:
Sie können die Coaching-Möglichkeiten für niedrige CSAT, hohe TTR, SLA-Verstöße und Bearbeitungszeiten an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den Außendienst (com.snc.app_fsm_wfo) aus dem ServiceNow Storeverfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Coaching-Umfragen

Name	Beschreibung
Chat Quality Survey	Umfrage über die Chatqualität, die der Coaching-Möglichkeit der Chatinteraktion zugeordnet ist. Der Coach bewertetes den Service Desk-Mitarbeiter anhand dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Chat-Interaktion abgeschlossen hat.
Umfrage zur Aufgabenqualität	Umfrage, die der Coaching-Möglichkeit „Aufgabeninteraktion“ zugeordnet ist. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter anhand dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabeninteraktion abgeschlossen hat.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_coaching.learning_default_duration	Anzahl der Tage, um einen Wissensartikel zu lesen oder eine Schulung abzuschließen. Der Administrator (sn_wfo.admin) legt die Anzahl der Tage fest, nach denen der Auszubildende einen Artikel gelesen oder eine Schulung abgeschlossen haben soll. Die Anzahl der Tage wird in das Fälligkeitsdatum für den Abschluss der Schulung durch den Auszubildenden konvertiert. Die Berechnung erfolgt ab dem aktuellen Datum,. Dabei wird die Zeitzone des Auszubildenden berücksichtigt. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5

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

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Schließt Wochenenden aus, wenn das Fälligkeitsdatum für den Abschluss einer Schulung durch Auszubildende festgelegt wird. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true

Coaching with Learning

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den Außendienst (com.snc.app_fsm_wfo) aus dem ServiceNow Storeverfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
Learning-Administrator [sn_lc.learning_admin]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Katalogen, Lerninhalten, Rollen und zum Konfigurieren der Lernquelle.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Lernkatalogmanager [sn_lc.catalog_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernkatalogen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lernkatalog-Gruppenmanager [sn_lc.catalog_group_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernkatalogen basierend auf Gruppen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lerninhalteersteller [sn_lc.content_creator]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von internen Kursen.	sn_lc.content_reader
Lerninhalteautor [sn_lc.content_writer]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernkurse.	sn_lc.content_creator
Lerninhalteleser [sn_lc.content_reader]	Gewährt Lesezugriff für Lernkurse.	Keine
Lerninhalteberater [sn_lc.learning_advisor]	Kann Lernaufgaben zuweisen.	Keine
Lernaufgabenersteller [sn_lc.task_creator]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernaufgaben.	Keine

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

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Externe Lerninhalte [sn_lc_external_content]	Speichert Details zu externen Kurselementen, die aus Systemen von Drittanbietern abgerufen wurden.
Kursaktivität des Learning-Anwenders [sn_lc_user_course_activity]	Speichert Details zu Lernkursaktivitäten, z. B. den Benutzer, dem der Kurs zugewiesen ist, Status, Fälligkeitsdatum und Name des Lernkurses.
Lerninhalte [sn_lc_content]	Speichert Details zu internen Lerninhalten wie Wissensartikel oder Videos, die in ServiceNowerstellt werden.
Lernkurselement [sn_lc_course_item]	Speichert Details zu Lernkurselementen, z. B. die Quelle, zu der der Lernkurs gehört.
Lernkatalog [sn_lc_catalog]	Speichert Details von Lernkatalogelementen mit ihren Kurselementen.
Lernaufgabe [sn_lc_learning_task]	Speichert Details zu Lernaufgaben, z. B. den Benutzer, dem die Lernaufgabe zugewiesen ist, und das Datum, bis zu dem die Lernaufgabe abgeschlossen sein muss.
Lernsystemkonfiguration [sn_lc_learning_system_configuration]	Speichert Konfigurationsparameter von Lern-Management-Systemquellen von Drittanbietern.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	Bearbeiten Sie Felder in Coaching-Bewertungsaktivitäten. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Attac
sn_coaching.recommended_training_deprecated	Von Coaching empfohlene Schulungen sind veraltet und werden durch Lernaufgaben und Kurselemente aus „Coaching mit Learning“ ersetzt. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Wahr
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Aktivieren Sie die Einstellung, um beim Festlegen des Fälligkeitsdatums für Lernaufgaben Wochenenden auszuschließen. • **Typ**: Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_coach_lrn.learning_list_data_array	Daten-Array-Eigenschaften für die Komponente now-list-menu auf der Registerkarte „Lernaufgaben“ im Coaching-Modul • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Skript für Daten-Array
com.glide.transform.json.max-partial-length	Wandelt JSON-Objekte in interne Objekte um und legt die Wortbeschränkung für Datensätze fest, die über einen API-Aufruf abgerufen werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 16384 **Hinweis:** Um den gewünschten Wert festzulegen, müssen Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Diese Systemeigenschaft hinzufügen. Wenn Sie Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow -Instanz synchronisieren und die Wortanzahl des Inhalts, der in Ihre Instanz abgerufen wird, den für diese Eigenschaft festgelegten Wert überschreitet, schlägt die Synchronisierung fehl. Weitere Informationen finden Sie unter „Coaching mit Learning in Lern-Management-Systeme von Drittparteien integrieren“.
com.snc.process_flow.reporting.max_size_limit	Gibt die Anzahl der Bytes an, die für Laufzeitwerte in jedem Schritt in den Ablaufausführungsdetails zulässig sind. Um das Abschneiden zu verhindern, setzen Sie den Wert auf eine ganze Zahl kleiner oder gleich Null. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 16384 **Hinweis:** Wenn Sie Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow -Instanz synchronisieren und die Wortanzahl des Inhalts, der in Ihre Instanz abgerufen wird, den für diese Eigenschaft festgelegten Wert überschreitet, schlägt die Synchronisierung fehl. Weitere Informationen finden Sie unter synchronisieren.

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den Außendienst (com.snc.app_fsm_wfo) aus dem ServiceNow Storeverfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst 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.

Kompetenzempfehlung

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kompetenzempfehlungs-Benutzer [sn_sre.user]	Erteilt Rechte zum Anzeigen von Kompetenzempfehlungstabellen.	wfo.user
Kompetenzempfehlungs-Administrator [sn_sre.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Bearbeiten der Eigenschaften für die Kompetenzempfehlung.	• wfo.admin • sn_sre.user

Navigieren zu **Kompetenzempfehlung** > **Konfiguration** , um diese Eigenschaften zu konfigurieren.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Kompetenzempfehlung aktivieren. sn_sre.enable_skill_recommendation	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um mit der Empfehlung von Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu beginnen. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true
Maximale Anzahl Kompetenzen zur Vorhersage auf Basis von überwachtem Lernen. sn_sre.max_supervised_skills	Bei Verwendung von überwachtem Lernen wird die maximale Anzahl von Kompetenzen, die für jeden Incident vorhergesagt werden sollen, nach Vorhersagekonfidenz geordnet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 3
Maximale Anzahl Kompetenzen zur Vorhersage auf Basis von überwachtem Lernen. sn_sre.max_unsupervised_skills	Bei Verwendung von nicht überwachtem Lernen wird die maximale Anzahl von Kompetenzen, die für jeden Incident vorhergesagt werden sollen, nach Vorhersagekonfidenz geordnet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 3
Häufigkeit, mit der Predictive Intelligence dieselbe Kompetenz für einen Service Desk-Mitarbeiter vorhergesagt muss, bevor sie für den Service Desk-Mitarbeiter empfohlen wird. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Die Häufigkeit, in der Predictive Intelligence dieselbe Kompetenz für einen Service Desk-Mitarbeiter vorhersagen muss, bevor sie für den Service Desk-Mitarbeiter empfohlen wird. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 20

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

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Definition der Ähnlichkeitslösung, um Kompetenzen aus ähnlichen Aufgaben zu empfehlen. sn_customerservice.unSupervised_solution_definition_for_tasks	Name der Predictive Intelligence -Lösungsdefinition, die für die Vorhersage von Kompetenzen zur Lösung von Aufgaben mit nicht überwachtem Lernen verwendet wird. Wenn Sie eine eigene Lösungsdefinition erstellt haben, können Sie die Standarddefinition durch die von Ihnen erstellte ersetzen. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend
Definition der Ähnlichkeitslösung zum Empfehlen von Kompetenzen für Aufgaben. sn_customerservice.Supervised_solution_definition_for_tasks	Name der Predictive Intelligence -Lösungsdefinition, die für die Vorhersage von Kompetenzen zur Lösung von Aufgaben mithilfe von überwachtem Lernen verwendet wird. Wenn Sie eine eigene Lösungsdefinition erstellt haben, können Sie die Standarddefinition durch die von Ihnen erstellte ersetzen. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend

Regelmäßige Aufgabe

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Start skill prediction (Kompetenzvorhersage starten)	Führt die Aufgabe jeden Tag um 1 Uhr für alle Incidents aus, die am Vortag geschlossen wurden. Empfiehlt die zum Schließen der Incidents erforderlichen Kompetenzen, um ähnliche offene Incidents zu lösen

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anwender – vorhergesagte Kompetenz [sn_sre_user_predicted_skill]	• In dieser Tabelle wird gespeichert, wie oft eine Kompetenz für den Benutzer vorhergesagt wurde. • Kompetenzen, die in den letzten 60 Tagen nicht empfohlen wurden, werden automatisch aus dieser Tabelle gelöscht.
Aufgabe – vorhergesagte Kompetenz [sn_sre_task_predicted_skill]	• In dieser Tabelle werden die Kompetenzen gespeichert, die zur Lösung der einzelnen Incident-Typen vorhergesagt werden. • Vor über 60 Tagen erstellte Datensätze werden automatisch aus dieser Tabelle gelöscht.

Automatische Übersetzung

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

Außendienst Komponenten der Aufgabenbündelung

Bei der Aktivierung der Funktion Außendienst Aufgabenbündelung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Business Rules, Aufgabenfilter und Aufgabengruppierungsregeln.

Business-Regeln

Außendienst Die Aufgabenbündelung fügt die folgenden Business Rules hinzu.

Geschäftsregeln für Aufgabenbündelung

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Aktualisierung des Felds für tatsächliche Zeit im Bundle	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert die Felder **Tatsächlicher Reisebeginn** und **Tatsächliche Ankunft vor Ort** des Pakets.
Bundle-Zuweisung	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert die Zuweisung der gebündelten Teilaufgabe.
Bundle-Zuweisung vor	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verhindert die Bündelung, wenn der **Fensterstart** des Bündels vor dem **Fensterstart**der Teilaufgabe liegt. Verhindert die Bündelung, wenn der **erwartete Start** des Bündels vor dem **Start**des Bündels liegt.
Bundle-Änderung nach	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Validiert und aktualisiert Pakete basierend auf gebündelten Teilaufgaben oder validiert und aktualisiert nicht gebündelte Teilaufgaben basierend auf ihrem vorherigen Paket.
Bundle-Change vor	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Validiert und aktualisiert Pakete, wenn Teilaufgaben zum Paket hinzugefügt oder daraus entfernt werden.
Geplanter Start-Change des Bündels	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Initiiert die Planung gebündelter Teilaufgaben.
Verhinderung gleichgeordneter Bündel	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verhindert, dass doppelte Aufgabenpakete für denselben Arbeitsauftrag erstellt werden.
Änderung des Bundle-Status	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Paketstatus.
Zuweisung der Teilaufgabe des Bündels	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verhindert die gebündelte Zuweisung von Teilaufgaben basierend auf dem Status der Teilaufgabe oder der aktuellen Agent-Zuweisung.
Gebündelte Teilaufgaben-Änderungsinformationsnachricht	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Informiert den Benutzer, wenn keine Änderungen aufgetreten 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.

Geschäftsregeln für Aufgabenbündelung (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Aktualisierung des Substatus der Bundle-Aufgabe	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Substatus des Bündels basierend auf dem Bündelstatus und der vom Agent ausgeführten Aktion.
Aufgabenpaket abbrechen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Entbündelt alle Teilaufgaben in einem Bündel.
Bestätigen Sie die Zuweisung für die Bündelaufgabe	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert und synchronisiert den Status der Teilaufgabe bei Zuweisung durch einen Einsatzplaner mit dem Paketstatus.
Bündel-Pflichtfelder erzwingen	Aufgabengruppierungsqualifizierer [sn_task_grouping_qualifier]	Verhindert dynamische Bündelung, wenn Pflichtfelder leer sind.
Infomeldung zur Gruppierungsregel für wm_task	Aufgabengruppierungsregel [sn_task_grouping_rule]	
Teilaufgaben sperren und entsperren	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Sperrstatus des Zeitplans für Teilaufgaben entsprechend dem Paket, wenn die Zeitplansperre des Pakets geändert wird.
Beim Ändern des Paketstatus von Entwurf zu PD	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Status der Teilaufgaben so, dass er dem Paketstatus entspricht, wenn das Paket auf **„Ausstehende Lieferung“**festgelegt wird. Validiert den Status der Teilaufgabe und gibt eine Fehlermeldung aus, wenn eine Teilaufgabe nicht aktualisiert werden konnte.
Bei Änderung der Paketzuweisungsgruppe	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert die Zuweisungsgruppe für Teilaufgaben so, dass sie dem Paket entspricht, wenn die Paketzuweisungsgruppe geändert wird.
Verhindern Sie Änderungen des Paketstandorts	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Validiert, dass der Bündelspeicherort dem Speicherort der ersten Teilaufgabe im Bündel entspricht. Verhindert, dass sich der Paketspeicherort vom Speicherort der ersten Teilaufgabe im Paket unterscheidet.
Verhindern Sie doppelte/mehrere Qualifizierer	Aufgabengruppierungsqualifizierer [sn_task_grouping_qualifier]	Verhindert die Bündelung, wenn beide oder keiner der **Zuweisungsgruppen-** oder **Gebietsqualifizierer** aktiv ist. Verhindert die Bündelung,

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

Geschäftsregeln für Aufgabenbündelung (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
		wenn ein identischer Qualifizierer vorhanden ist.
Verhindern Sie die Aktualisierung der Zeitplansperre für Teilaufgaben	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verhindert, dass sich die Teilaufgaben-Zeitplansperre von der übergeordneten Paket-Zeitplansperre unterscheidet.
Übertragen Sie den anfänglichen Ort der Teilaufgabe an das Bündel	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Paketspeicherort auf den Speicherort der ersten Teilaufgabe im Paket.
Entfernen Sie Teilaufgaben, die sich im Status „Unterschied“ befinden	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Entfernt Teilaufgaben aus dem Bündel, wenn sich der Teilaufgabenstatus vom Bündelstatus unterscheidet.
Nach Änderung der Teilaufgabenreihenfolge neu planen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Planet das Bündel neu, wenn die Reihenfolge der Teilaufgaben geändert wird.
Legen Sie den Namen für das Gebiet fest	Aufgabengruppierungsqualifizierer [sn_task_grouping_qualifier]	Legt den Wert **Name** des **Gebietsqualifizierers** fest.
Validierung der Teilaufgabenreihenfolge	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Validiert, dass der Wert für die **Reihenfolge** der Teilaufgaben eindeutig und nicht leer ist.
Statusänderung des Zeitplans für Teilaufgabe	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Status des Bündels und der Teilaufgaben von „ **Zugewiesen** “ in „ **Geplant** “, wenn ein Einsatzplaner das Bündel plant.
Feld „Teilaufgaben“ geändert – nicht unterstützt	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verhindert, dass die geschätzte Arbeitsdauer der Teilaufgabe basierend auf dem Status der Teilaufgabe manuell aktualisiert wird.
Synchronisieren Sie das Paket mit Teilaufgaben	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Synchronisiert das Paket mit den Werten der Teilaufgabe.
Synchronisieren Sie die Bundle-Arbeitsdauer mit Teilaufgaben	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Synchronisiert die Paketdauer mit der geschätzten Gesamtarbeitsdauer seiner Teilaufgaben.
Methode zum Aktualisieren des Zeitplans für Teilaufgaben	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Synchronisiert die Planungsmethode von Teilaufgaben in einem Bündel.
Validieren Sie Min. und Max. Aufgaben	Richtlinie für Aufgabengruppierung [sn_task_grouping_policy]	Validiert, dass die Anzahl der Teilaufgaben in einem aus einer Richtlinie erstellten Bündel zwischen dem minimalen und maximalen Bereich der Richtlinie liegt.

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

Geschäftsregeln für Aufgabenbündelung (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Änderung der Arbeitsdauer für Paket	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Validiert, dass die geschätzte Arbeitsdauer der Teilaufgabe kürzer ist als die Dauer der Teilaufgabe des Bündels.

Richtlinien zur Aufgabengruppierung

Außendienst Mit der Aufgabenbündelung wird die folgende Richtlinie zur Aufgabengruppierung hinzugefügt.

Gruppierungsrichtlinien für Aufgabenbündelung

Richtlinie zur Aufgabengruppierung	Beschreibung
Standardrichtlinie	• Mindestanzahl von Datensätzen: 2 • Maximale Datensätze: 10 • ○ WOTs am selben Ort innerhalb der nächsten 30 Tage ○ WOTs im selben Gebiet mit erforderlichen Kompetenzen innerhalb der nächsten 30 Tage ○ WOTs im selben Gebiet innerhalb der nächsten 30 Tage ○ WOTs, die innerhalb der nächsten 30 Tage dasselbe Asset benötigen ○ WOTs mit ähnlichen erforderlichen Teilen ○ WOTs mit ähnlichen Aufgabenkompetenzen

Aufgabengruppierungsregeln

Außendienst Aufgabenbündelung fügt die folgenden Aufgabengruppierungsregeln hinzu.

Gruppierungsregeln für Aufgabenbündelung

Aufgabengruppierungsregel	Richtlinie	Beschreibung
WOTs am selben Ort innerhalb der nächsten 30 Tage	Standardrichtlinie	Bündelt Aufgaben, die sich innerhalb der nächsten 30 Tage am selben Standort befinden.
WOTs im selben Gebiet mit erforderlichen Kompetenzen innerhalb der nächsten 30 Tage	Standardrichtlinie	Bündelt Aufgaben, die sich im selben Gebiet befinden und innerhalb der nächsten 30 Tage bestimmte Kompetenzen erfordern.

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

Gruppierungsregeln für Aufgabenbündelung (Fortsetzung)

Aufgabengruppierungsregel	Richtlinie	Beschreibung
WOTs im selben Gebiet innerhalb der nächsten 30 Tage	Standardrichtlinie	Bündelt Aufgaben, die sich innerhalb der nächsten 30 Tage im selben Gebiet befinden.
WOTs, die innerhalb der nächsten 30 Tage dasselbe Asset benötigen	Standardrichtlinie	Bündelt Aufgaben, die innerhalb der nächsten 30 Tage dasselbe Asset erfordern.
WOTs mit ähnlichen erforderlichen Teilen	Standardrichtlinie	Bündelt Aufgaben, die ähnliche Teile erfordern.
WOTs mit ähnlichen Aufgabenkompetenzen	Standardrichtlinie	Bündelt Aufgaben, die ähnliche Kompetenzen erfordern.

Aufgabenfilter

Außendienst Die Aufgabenbündelung fügt der dynamischen Zeitplanung die folgenden Aufgabenfilter und Aufgabenfilterkriterien hinzu.

Konfigurationsaufgabenfilter

Aufgabenfilter	Regeln	Kriterium	Funktion
Zuweisung: Weisen Sie das Aufgabenpaket für ausstehende Aufgaben zu	• IsBundle = wahr • Status = Ausstehende Lieferung • Substatus ist nicht automatisch zugewiesen oder leer.	• Gruppe: Abgelehnten Techniker ignorieren • Gruppe: Übereinstimmende Kompetenzen für dynamische Zeitplanung • Aktuelle Entfernung zur Aufgabe	Weist Bündel zu, die sich im Status „Ausstehende Lieferung“ befinden.
Neuzuweisung von Paketen: Nicht zugewiesene Aufgabenpakete neu zuweisen	• IsBundle = wahr • Zeitplansperre = falsch • Der Status ist „Geplant“, „Zugewiesen“, „Akzeptiert“.	• Gruppe: Abgelehnten Techniker ignorieren • Gruppe: Übereinstimmende Kompetenzen für dynamische Zeitplanung • Aktuelle Entfernung zur Aufgabe	Weist nicht zugewiesene Aufgabenpakete neu 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.

Aufgabenfilterkriterien

Kriterium	Funktion
Gruppe: Abgelehnten Techniker ignorieren	Ignoriert Service Desk-Mitarbeiter, die zuvor eine Aufgabe aus dem Paket abgelehnt haben. Verhindert, dass Pakete mit abgelehnten Aufgaben dem ablehnenden Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen werden.
Gruppe: Passende Kompetenzen für dynamische Planung	Gleicht Pakete mit Kompetenzanforderungen mit Service Desk-Mitarbeitern ab, die über diese Kompetenzen verfügen.
Gruppe: Passende obligatorische Teile für dynamische Planung	Gleicht Pakete mit Teileanforderungen mit Service Desk-Mitarbeitern ab, die über diese Teile verfügen.

Außendienst Aufgabenbündelungsfelder

Die Felder, die im Detailabschnitt von Arbeitsauftrags-Aufgabenpaketen enthalten sind.

Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Identifikationsnummer für das Bündel.
Übergeordnet	Arbeitsauftrag, dem dieses Paket zugewiesen ist.
Asset	Teile, die zum Ausführen des Bündels erforderlich sind.
Standort	Geografisches Gebiet, in dem die Arbeit ausgeführt werden muss. Der Speicherort der Teilaufgabe in der Bestellposition Nr. 1 bestimmt den Speicherort des Bündels. Wenn Sie den Speicherort eines Bündels aktualisieren möchten, ändern Sie den Speicherort der Teilaufgabe an der ersten Position, anstatt den Speicherort im Paket zu aktualisieren.
Vorlage	Vorlage zum Erstellen dieses Arbeitsauftrags-Aufgabenpakets.
Kompetenzen	Agent-Fähigkeiten, die zum Ausführen des Pakets erforderlich sind.
Im Rahmen der Gewährleistung	Indikator einer vorhandenen Garantie für ein oder mehrere Konfigurationselemente, die sich auf Aufgaben im Paket beziehen.
Status	Aktueller Status des Bündels. Das Feld wird automatisch festgelegt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit für jeden aufeinanderfolgenden Status abschließt.
Einsatzplanungsgruppe	Gruppe, die einen Service Desk-Mitarbeiter auswählen kann, um das Paket abzuschließen.
Zuweisungsgruppe	Gruppe mit dem einzelnen Service Desk-Mitarbeiter, der das Paket abschließt. Standardmäßig werden in diesem Feld die empfohlenen Zuweisungsgruppen basierend auf Standort, Asset und Kompetenzen für das Paket angezeigt. Wenn das Feld leer ist, sucht das System nach der Gruppe, die das Gebiet abdeckt, das den Standort des Bündels enthält.
Zugewiesen an	Einzelner Service Desk-Mitarbeiter, der das Paket abschließt.
Arbeitstyp	Typ der Arbeit, die zum Abschließen des Bündels ausgeführt werden soll. Die folgenden Auswahlmöglichkeiten sind verfügbar:

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

Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Break Fix** • **Installieren** • **Geplante Wartung**
Überschreiben von Zuweisungen zulassen	Option zum Anzeigen aller Gruppen im Feld **Zuweisungsgruppe**, die zum ausgewählten Gebiet und zur ausgewählten Einsatzgruppe gehören, unabhängig von Standort, Assets und Kompetenzen, die für die Aufgaben im Paket erforderlich sind.
Zeitplansperre	Sperrt die Planung des Bündels durch einen Planungsmechanismus. Gesperrte Bündel sind von automatisierten Planungsmechanismen wie dynamischer Planung oder intelligenten Aufgabenempfehlungen ausgeschlossen. Einsatzplaner können das Paket manuell einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen. **Hinweis:** Teilaufgaben eines Bündels spiegeln den gleichen Sperrwert wie das übergeordnete Bündel wider.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Bündels.
Beschreibung	Technische Beschreibung der auszuführenden Arbeit, die so viele Details zum Problem wie möglich enthält, um zusätzliche Kommunikation mit dem Kunden in späteren Phasen des Lebenszyklus des Arbeitsauftrags zu vermeiden.
Arbeitsnotizen	Informationen über das Bündel beim Durchlaufen der einzelnen Status. Arbeitsnotizen sind für Kunden nicht sichtbar.
Kommentare	Alle zusätzlichen Informationen über die Aufgabe im Verlauf. Kommentare sind für Kunden sichtbar.
Geplant	
Startfenster	Beginn des Zeitfensters, das für dieses Paket eingerichtet wird.
Endfenster	Ende des für dieses Paket festgelegten Zeitfensters. Die verstrichene Zeit des Fensters darf den Wert im Feld **Geschätzte Arbeitsdauer** nicht überschreiten.
Geplanter Reisebeginn	Datum und Uhrzeit, zu der der Service Desk-Mitarbeiter voraussichtlich zum Ort der ersten Aufgabe im Paket fährt. Die Reisestartzeit wird automatisch auf eine Stunde nach der aktuellen Uhrzeit festgelegt.
Geplanter Start	Datum und Uhrzeit, zu der die Arbeit an dem Paket voraussichtlich beginnt. Dieses Feld wird erforderlich, nachdem das Bündel den Status „Zugewiesen“ erreicht hat.
Geschätztes Ende	Datum, an dem die Arbeit an dem Paket endet. Das Datum wird automatisch basierend auf den Feldwerten **Geplanter Start** und **Geschätzte Arbeitszeit** berechnet.
Ist festes Fenster	Option, um anzugeben, dass das Servicefenster korrigiert wird. Ein festes Servicefenster kann nicht gekürzt, erweitert oder neu geplant werden, um andere Aufgaben im Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters zu berücksichtigen. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, gilt das Servicefenster als flexibel und kann neu geplant werden.

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

Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zugriffsstunden	Option zum Planen von Arbeitsauftragsaufgaben während der explizit definierten Zugriffszeiten.
Annahmedauer	Dauer der Aufgabenabnahme in Tagen und Uhrzeit.
Geschätzte Reisedauer	Geschätzte Reisezeit zum Arbeitsort. Die Dauer wird aktualisiert, wenn Sie das Paket einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen oder das Startdatum und die Startzeit des Pakets ändern.
Geschätzte Arbeitszeit	Geschätzte Dauer der Arbeitszeit. Die Dauer darf die Gesamtzeit des Fensters nicht überschreiten.
Geschätzte Heimreisedauer	Geschätzte Zeit, die benötigt wird, um vom Standort der letzten Teilaufgabe in einem Paket zur Startseite des Service Desk-Mitarbeiters zu gelangen.
Istwert	
Tatsächlicher Reisebeginn	Datum und Uhrzeit der Reise des Service Desk-Mitarbeiters zum Standort.
Tatsächlicher Arbeitsbeginn	Uhrzeit, zu der die Arbeit begonnen hat.
Tatsächliches Arbeitsende	Zeitpunkt, zu dem die Arbeit an dem Paket abgeschlossen wurde.
Tatsächliche Reisedauer	Dauer der Fahrt zum Einsatzort.
Tatsächliche Dauer	Gesamtzeit, die für die Fertigstellung des Pakets aufgewendet wurde. Dieser Wert wird automatisch basierend auf den Feldwerten **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** und **Tatsächliches Arbeitsende** berechnet.
Tatsächliche Arbeitsdauer	Gesamtzeit, die für das Paket aufgewendet wurde, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit begonnen hat und bevor der Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit an der letzten Teilaufgabe schließt. Dieser Betrag enthält nicht die Zeit, die für die Arbeit angehalten wurde.

Konfigurationen globaler Domänen

Administratoren in der globalen Domäne können Konfigurationseinstellungen auswählen, die bestimmen, wie Außendienst-Management den täglichen Betrieb verarbeitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren in der globalen Domäne können für Außendienst-Management-Konfigurationen festlegen, dass:

- Teile des Anforderungsprozesses einbezogen oder ausgeschlossen werden. Sie können beispielsweise für einen Arbeitsauftrag festlegen, dass er genehmigt werden muss, bevor mit der nächsten Phase fortgefahren werden kann.
- Aufgaben mit SM Auto-Assignment, einem benutzerdefinierten Workflow, automatisch zugewiesen werden oder es Einsatzplanern überlassen, Aufgaben manuell zuzuweisen. Sie

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

können manuell über die zentrale Einsatzplanung, oder über das Aufgabenformular des Arbeitsauftrags zuweisen.

- die Reisezeit von Außendienstmitarbeitern nachverfolgt wird.

Prozedur

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

   Hinweis:
   Administratoren in Domänen unter der globalen Domäne können den Außendienst-Konfigurationsbildschirm, anzeigen, die Einstellungen jedoch nicht ändern.

   Die Optionen im Bildschirm „Außendienstkonfiguration“ sind wie folgt in einem Layout mit mehreren Registerkarten angeordnet:

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

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

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

Registerkarte „Geschäftsprozess“.

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Lebenszyklus		
Prozesslebenszyklus	Wählen Sie **anforderungsorientiert (untergeordnete Aufgaben sind optional)** aus, wenn Sie keine Aufgaben zum Erfüllen von Anforderungen anfordern möchten. Wenn der Anforderungslebenszyklus anforderungsbezogen ist, können Anforderungen direkt Benutzern in einer Zuweisungsgruppe zugewiesen werden. Benutzer können weiterhin Aufgaben Anforderungen hinzufügen. Das Schließen aller Aufgaben schließt jedoch nicht automatisch die Anforderung. **Hinweis:** Wenn die Option **Status-Flows aktivieren** nicht ausgewählt ist, wird der Prozess-Lebenszyklus **anforderungsorientiert** und dieses Feld wird nicht angezeigt.	**Status-Flows aktivieren** ist aktiviert.

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

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Lebenszyklus		
Freigabe für neue Anforderung erforderlich	Wenn deaktiviert, werden alle Anfragen mit dem Status **Warte auf Genehmigung** automatisch genehmigt.	**Status-Flows aktivieren** ist aktiviert.
Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich.	Aktivieren Sie diese Option, damit Arbeitsaufträge qualifiziert werden müssen, bevor sie in den nächsten Status wechseln können. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, werden alle Arbeitsaufträge mit dem Status *Auf Qualifizierung wartend* automatisch qualifiziert.	○ **Status-Flows aktivieren** ist aktiviert. ○ **Prozesslebenszyklus: aufgabenorientiert (Teilaufgaben sind optional)**.
Der Agent muss die zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen.	Aktivieren Sie diese Option, um den zugewiesenen Mitarbeiter aufzufordern, die Aufgabe anzunehmen oder abzulehnen.	**Status-Flows aktivieren** ist aktiviert.
Reisezeit des Mitarbeiters nachverfolgen	Aktivieren Sie diese Option, um Zeitkarten für Reisen von Mitarbeitern für eine Aufgabe zu verwenden.	
Check-in vor Ort bei der Ankunft für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um den Standort des Service Desk-Mitarbeiters beim Vor-Ort-Check-in mit dem Substatus „ **Ankunft** vor Ort“ zu erfassen. Die Funktion verwendet auch Gefencing, um den mobilen Standort von Service Desk-Mitarbeitern zu überprüfen, und ermöglicht es ihnen, den Check-in zu umgehen, wenn sie sich im Offline-Modus befinden oder aus anderen Gründen.	
Zum Schließen oder Abbrechen einer Anforderung oder Aufgabe sind Arbeitshinweise erforderlich.	Aktivieren Sie diese Option, wenn Arbeitshinweise beim Schließen, Fertigstellen oder Abbrechen von Anforderungen und Aufgaben erforderlich sind. Wenn sie deaktiviert ist, werden keine Arbeitshinweise beim Schließen, Fertigstellen oder Abbrechen erforderlich.	
Arbeitsnotizen zur Aufgabe in die Anforderung kopieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Arbeitshinweise zu den Aufgaben mit den Arbeitshinweisen zum Auftrag oder zur Anforderung zu synchronisieren. Wenn der Aufgabe Arbeitshinweise hinzugefügt werden, werden dieselben Arbeitshinweise im Auftrag oder in der Anforderung angezeigt.	**Status-Flows aktivieren** ist aktiviert.
Fall bei Arbeitsauftragsabschluss automatisch schließen	Aktivieren Sie diese Option, um den Fall automatisch zu schließen, wenn alle zugehörigen Arbeitsaufträge geschlossen oder storniert werden. Beim automatischen Schließen eines Falls werden die folgenden Felder im Fallformular mit dem angegebenen Status aktualisiert.	

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

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Lebenszyklus		
	○ **Lösungscode**: Gelöst – behoben durch Schließen des zugehörigen Problems ○ **Zusätzliche Hinweise**: Automatisch geschlossener Fall – zugehörige Arbeitsaufträge werden geschlossen	
Arbeitsauftragsstatus für Fall aktualisieren	Aktivieren Sie diese Option, um das Feld **Zusätzliche Kommentare** im Fallformular jedes Mal automatisch zu aktualisieren, wenn der Status der einzelnen Arbeitsaufträge, die sich auf diesen Fall beziehen, aktualisiert wird.	
Arbeitsauftragsvorlage im Entwurfsstatus anwenden	Aktivieren Sie diese Option, um Aufgaben für den Arbeitsauftrag basierend auf der angewendeten Arbeitsauftragsvorlage ohne Qualifizierung des Arbeitsauftrags zu erstellen, selbst wenn sich der Arbeitsauftrag im Entwurfsstatus befindet.	
Katalog- und Anforderungserstellung		
Anforderungen per eingehender E-Mail erstellen und aktualisieren.	Aktivieren Sie diese Option, damit eingehende E-Mail-Nachrichten Anforderungen erstellen oder aktualisieren können. Diese Option muss aktiviert sein, damit Anforderungen als Spam markiert werden können.	
Anforderungen werden erstellt mit	Wählen Sie **Katalog- oder reguläres Formular** aus, um den Katalog zu installieren und die automatische Veröffentlichung von Anforderungsvorlagen im Katalog zu ermöglichen. Wählen Sie **nur reguläres Formular** aus, um den Katalog zu deinstallieren und die automatische Veröffentlichung von Anforderungsvorlagen im Katalog zu deaktivieren.	
Mit Vorlagen wird ein eigenes Katalogelement erstellt.	Aktivieren Sie diese Option, um die automatische Veröffentlichung von Katalogelementen für die Anwendung zu ermöglichen.	
Benachrichtigung		
Senden Sie eine Benachrichtigung, sobald sich ein Feld für eine Aufgabe oder Anforderung ändert.	Konfigurieren Sie Benachrichtigungen an bestimmte Empfänger, die gesendet werden, wenn ausgewählte Felder in Anforderungen und/oder Aufgaben sich ändern. **a.** Wählen Sie unter **Tabelle** den Eintrag **Anforderung** oder **Aufgabe** aus. **b.** Wählen Sie unter **Feld** das Feld zum Generieren von Benachrichtigungen aus. Wenn das ausgewählte Feld geändert wird, wird eine	

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

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Lebenszyklus		
	Benachrichtigung an die identifizierten Empfänger gesendet. **c.** Wählen Sie unter **Empfänger** einen oder mehrere Empfänger aus. **d.** Wenn **ein bestimmter Benutzer** oder **eine bestimmte Gruppe** ausgewählt ist, wird der Benutzer aufgefordert, einen Benutzer oder eine Gruppe auszuwählen. **e.** Um weitere Benachrichtigungen über andere Felder oder mit anderen Empfängern zu definieren, wiederholen Sie die Schritte in der nächsten Zeile. **f.** Klicken Sie auf das Symbol ⊖ neben der Benachrichtigung, um sie zu entfernen.	

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

Registerkarte „Zuweisung“.

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Zuweisungsmethode für Aufgaben	Wählen Sie eine der folgenden Optionen für die Aufgabenzuweisung aus: ○ Wählen Sie **Automatische Zuweisung verwenden** aus, um Arbeitsauftragsaufgaben automatisch Außendienstmitarbeitern zuzuweisen. ○ Wählen Sie **Mithilfe eines Workflows** aus, um Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe eines benutzerdefinierten Workflows zuzuweisen. ○ Wählen Sie **Manuell** aus, damit Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgaben manuell zuweisen können. ○ Wählen Sie **Dynamische Planung verwenden** aus, um die Funktion der dynamischen Planung zu verwenden.	
Geplanten Status verwenden	Aktivieren Sie diese Option, um den Status „ **Geplant** “ zwischen den **Status „Einsatzbereit“ und „Zugewiesen“** in	

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
	Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben zu verwenden.	
Einsatz-Warteschlange verwenden	Aktivieren Sie diese Option, um die Abfertigungsgruppe für die manuelle Zuweisung zu verwenden.	○ **Status-Flows aktivieren** ist aktiviert. ○ **Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist aufgabenbezogen**.
Lieferantengruppen einschränken	Aktivieren Sie diese Option, um die Auswahl externer Lieferantengruppen aus dem Feld **Zuweisungsgruppe** basierend auf der ausgewählten Einsatzgruppe im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags zu beschränken.	**Einsatz-Queue verwenden** ist aktiviert.
Bevorzugte Zuweisungsgruppe	Wählen Sie eine der folgenden Optionen für die Aufgabenzuweisung aus: ○ Wählen Sie Interne Gruppe, um die Zuweisung der Arbeitsaufgaben an interne Mitarbeiter zu priorisieren. ○ Wählen Sie „Externe Gruppe“, um die Zuweisung der Arbeitsauftragsaufgaben an externe Mitarbeiter oder Lieferanten zu priorisieren. **Hinweis:** Dieses Konfigurationsfeld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Field Service Contractor Management“ (com.snc.fsm_contractor_management) aktiviert ist.	
Anforderungen oder Aufgaben basierend auf Abdeckungsgebieten von Zuweisungsgruppen zuweisen	Aktivieren Sie diese Option, um die Auswahl von Gruppen aus den Feldern **Versandgruppe** und **Zuweisungsgruppe** auf die Gruppen zu beschränken, die den Standort der Aufgabe abdecken.	
Aufgaben basierend auf Produktmodellen von Zuweisungsgruppen zuweisen	Aktivieren Sie diese Option, um die Auswahl von Gruppen aus den Feldern **Versandgruppe** und **Zuweisungsgruppe** auf die Gruppen zu beschränken, die die erforderliche Produktmodellanforderung der Aufgabe abdecken.	
Aufgaben basierend auf Kompetenzen von Zuweisungsgruppen zuweisen	Aktivieren Sie diese Option, um die Auswahl von Gruppen aus den Feldern **Versandgruppe** und **Zuweisungsgruppe** auf die Gruppen zu beschränken, die die für die Durchführung	

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

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
	der Aufgabe erforderlichen Kompetenzen abdecken.	
Zeitplanung		
Mitarbeiter- oder Aufgabenzeitpläne verwenden	Aktivieren Sie diese Option, um eine automatische Zuweisung von Mitarbeitern und eine automatische Auswahl von Mitarbeitern zu ermöglichen.	
Bei der automatischen Auswahl von Mitarbeitern wird die Zeitzone für Aufgaben berücksichtigt.	Aktivieren Sie diese Option, um die Zeitzone des Mitarbeiters zu berücksichtigen, wenn Sie eine Aufgabe zuweisen.	**Status-Flows aktivieren** ist aktiviert.
Schichtplanung für FSM aktivieren, um die Verfügbarkeit zu bestimmen	Aktivieren Sie diese Option, um die Zeitpläne, Kompetenzen, Teams und Coachings von Service Desk-Mitarbeitern zu berücksichtigen und Ihr Außendienst Personal entsprechend zu optimieren.	Personaloptimierung für den Außendienst aktivierenan.
Prioritätszuweisung aktivieren	Aktivieren Sie diese Option zur Verwendung der Prioritätszuweisung für das automatische Zuweisen von Mitarbeitern.	○ **Status-Flows aktivieren** ist aktiviert. ○ **Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist aufgabenbezogen**. ○ **Bei der automatischen Auswahl von Service Desk-Mitarbeitern werden Mitarbeiter- oder Aufgabenzeitpläne berücksichtigt**. **Hinweis:** Die Option **Prozesslebenszyklus** ist nicht in allen Service-Management-Anwendungen verfügbar.
Zusätzliche Faktoren		
Bei der automatischen Auswahl von Mitarbeitern wird deren Standort berücksichtigt.	Aktivieren Sie diese Option, um den Mitarbeiter und den Standort zu verwenden, wenn Sie bestimmen, wem die Aufgabe zugewiesen wird. Mitarbeiter näher am Standort der Aufgabe werden vorgezogen.	○ **Status-Flows aktivieren** ist aktiviert. ○ Bei Verwendung von **Prozesslebenszyklus: Lebenszyklus ist aufgabenorientiert**, dann **Zuweisungsmethode für Aufgaben: automatische Zuweisung verwenden**.

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

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

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

Registerkarte „Add-ons“.

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Benötigte Teile		
Teileanforderungen werden von Mitarbeitern benötigt	Aktivieren Sie diese Option, damit Mitarbeiter Teile für diese Aufgabe angeben müssen.	
Teile in Agent-Lager reservieren	Aktivieren Sie diese Option, um bei der Ablaufplanung und Umplanung von Arbeitsauftragsaufgaben benötigte Teile im Lager des Mitarbeiters zu reservieren.	**Teileanforderungen werden von Service Desk-Mitarbeitern benötigt.**
Offene Transferaufträge abbrechen	Aktivieren Sie diese Option, um die Reservierung von reservierten Teilen im persönlichen Lagerraum des Mitarbeiters freizugeben, wenn die Planung von Arbeitsauftragsaufgaben aufgehoben wird.	**Teileanforderungen werden von Service Desk-Mitarbeitern benötigt.**

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

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Benötigte Teile		
Zugeordnete Modelle bearbeiten	Klicken Sie auf **Hinzufügen**, und wählen Sie das Teilemodell, das für diese Aufgabe verwendet werden soll. Klicken Sie auf **mehr**, um weitere Teilemodelle auszuwählen.	**Teileanforderungen werden von Service Desk-Mitarbeitern benötigt.**
Dokumentation		
Eigene Wissensdatenbank aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Knowledge Base für die Anwendung zu installieren.	
Managed Documents aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um eine zugehörige Liste zu den verwalteten Dokumenten hinzuzufügen.	
Aufgabenaktivitäten aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Aufgabenaktivitäten und Kommunikationen, z. B. Anrufe und E-Mail-Nachrichten, zu protokollieren.	
Zugeordnete Aufgabentabellen		
Zugeordnete Tabellen auswählen	Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um weitere Tabellen auszuwählen.	
Karten		
Maps aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um Zuordnungen zu verwenden.	
Signaturerfassung und PDF-Auftragsübersicht		
Signaturerfassung	Aktivieren Sie diese Option, um den Namen und die elektronische Unterschrift des Kunden in die PDF-Arbeitsauftragszusammenfassung aufzunehmen.	
PDF-Auftragsübersicht	Aktivieren Sie diese Option, um eine PDF-Zusammenfassung für einen Arbeitsauftrag zu erstellen, der abgeschlossene Aufgaben, verwendete und zurückgegebene Teile, Incident-Kosten und die zum Abschließen der Arbeit erforderliche Zeit enthält.	
Verwenden Sie die Dokumentvorlage, um die PDF-Zusammenfassung zu generieren.	Aktivieren Sie diese Option, um eine PDF-Zusammenfassung für einen Arbeitsauftrag in einer Dokumentvorlage zu erstellen.	PDF-Auftragsübersicht
Servicestandorte		
Validierung	Wählen Sie eine der folgenden Konfigurationsoptionen aus, um Ad-hoc-Standorte zu erstellen: ○ **Mit Zuordnung**: Erstellen Sie einen Standort mithilfe einer Google-Kartenschnittstelle. ○ **Ohne Karte**: Erstellen Sie Standorte, indem Sie die Standortdetails eingeben.	

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

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Benötigte Teile		
	Hinweis: Das System validiert die Details mithilfe von APIs-Erweiterungspunkten von Drittparteien. ○ **Keine Validierung**: Erstellen Sie Standorte, indem Sie die Standortdetails eingeben, einschließlich Längen- und Breitengradkoordinaten. **Hinweis:** Dieses Konfigurationsfeld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Field Service with Service Locations“ (com.snc.fsm_service_locations) aktiviert ist.	
Ort des ersten Renderings	Wählen Sie einen der standardmäßigen Kartenstandorte aus, wenn die Konfiguration **Mit Zuordnung** aktiviert ist: ○ **Browserstandort** ○ **Asset-Adresse** ○ **Kontakt-/Anruferadresse** ○ **Unternehmensadresse**	

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Warnung:
Wenn Sie auf die Option **Status-Flows aktivieren** geklickt haben, um Sie zu deaktivieren, wird ein Bestätigungsfenster zusammen mit einem Link zur Dokumentation angezeigt, in dem die Auswirkungen der Deaktivierung von Status-Flows erläutert werden. Es wird dringend empfohlen, die Dokumentation zu lesen, bevor Sie fortfahren. Das Deaktivieren von Service Management-Status-Flows kann nicht rückgängig gemacht werden.

Funktionen für Compliance mit Abschnitt 508

Sie können die bestimmten Funktionen von Außendienst mithilfe der Funktionen für Abschnitt 508-Compliance anzeigen und mit ihnen interagieren.

Funktionen für Compliance mit Abschnitt 508

Greifen Sie mit den Compliance-Funktionen von Section 508 auf die folgenden Außendienst-Management-Funktionen zu:

- Personaloptimierung für den Außendienst Manager Workspace- Dashboard
- Mitarbeiterkalender verwalten

Zugehörige Informationen

Barrierefreiheitsfunktionen

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

Felder für Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung „Field Service Contractor“.

Die Registerkarte Details in einer Arbeitsauftragsaufgabe enthält Informationen zu einer Aufgabe, die einem Service Desk-Mitarbeiter oder Manager helfen, den Aufgabenumfang zu verstehen.

WOT-Nummer

Feld	Beschreibung
Standort	Geografisches Gebiet, in dem ein Service Desk-Mitarbeiter die zugewiesene Aufgabe ausführt.
Initiiert von	Übergeordnete Aufgabe der Arbeitsauftragsaufgabe.
Asset	Teile, die zum Ausführen der Aufgabe erforderlich sind.
Geplanter Start	Option zum Auswählen von Datum und Uhrzeit, zu der die Arbeit an der Aufgabe voraussichtlich beginnt.
Geschätztes Ende	Geschätztes Datum, an dem die Arbeit an der Aufgabe enden wird. Das Datum wird automatisch basierend auf den Werten in den Feldern Geplanter Start und Geschätzte Arbeitszeit berechnet.
Geschätzte Arbeitszeit	Option zur Auswahl der geschätzten Zeit bis zum Abschluss der Arbeit. Die Dauer darf die Gesamtzeit des Fensters nicht überschreiten. Dieses Feld wird automatisch auf eine Stunde festgelegt. Wenn sich die Aufgabe im Status „Entwurf“ oder „Zuteilung ausstehend“ befindet, können Sie dieses Feld bearbeiten.
Arbeitstyp	Bestimmt die Art der Arbeit, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich ist. Auswahlmöglichkeiten: Break Fix, Installation oder Geplante Wartung
Im Rahmen der Gewährleistung	Gibt eine vorhandene Garantie für ein oder mehrere Konfigurationselemente an, die sich auf die Aufgabe beziehen.
Beschreibung	Detail der Arbeit, die am Arbeitsstandort ausgeführt werden soll. Geben Sie vollständige Details zum Problem an, um eine zusätzliche Kommunikation mit dem Kunden in den späteren Phasen des Lebenszyklus des Arbeitsauftrags zu vermeiden.
Zuweisungsgruppe	Gruppe mit dem einzelnen Service Desk-Mitarbeiter oder Lieferanten, der die Aufgabe abschließen soll. Standardmäßig werden in diesem Feld die empfohlenen Zuweisungsgruppen basierend auf Standort, Asset und Kompetenzen für die Aufgabe angezeigt. Wenn das Feld leer ist, sucht das System nach der Gruppe, die das Gebiet abdeckt, das den Standort der Aufgabe enthält.
Zugewiesen an	Zeigt den Service Desk-Mitarbeiter oder Manager an, der derzeit der Aufgabe zugewiesen ist

Zeitplanoptimierungskomponenten

Es gibt andere Arten von Komponenten, die mit der Zeitplanoptimierung installiert werden, einschließlich Tabellen, Rollen, Einschränkungen, Ziele und Eigenschaften.

Tabellen

Außendienst Zeitplanoptimierung fügt die folgenden Tabellen hinzu.

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

Mit der Zeitplanoptimierung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Optimierungsumfang snc_schedule_optim_optimization_scope	Definiert die Qualifizierer (Gruppen oder Gebiete), Aufgaben und Richtlinien, die während der Optimierung verwendet werden sollen
Optimierungsbatch snc_schedule_optim_batch	Definiert den Optimierungszeitplan für einen oder mehrere Bereiche
Optimierungsfunktion snc_schedule_optim_optimization_constraints	Definiert die Ziele und Einschränkungen, die in Optimierungsrichtlinien verwendet werden sollen • Ziel = weiches Ziel, Optimierer versucht, einen Zeitplan zu erstellen, der diese Ziele berücksichtigt • Einschränkung = feste Regel, Optimierer muss einen Zeitplan erstellen, der diese Einschränkungen berücksichtigt **Hinweis:** Tabelle ist schreibgeschützt
Richtlinien snc_schedule_optim_policy	Containerdatensatz für Ziele und Einschränkungen, die für die Optimierung verwendet werden
Richtlinienkonfigurationen snc_schedule_optim_policy_configuration	Zugehörige Listentabelle, die verwendet wird, um einer Richtlinie Ziele und Einschränkungen hinzuzufügen und Gewichtungen mit Zielen zu verknüpfen. • Der Optimierer priorisiert die Einhaltung der Ziele mit der höchsten Gewichtung • Ziele mit geringerer Gewichtung werden berücksichtigt, haben jedoch möglicherweise weniger Auswirkungen auf den Zeitplan
Planungsattributkonfiguration snc_schedule_optim_sched_attr_config	Definiert globale Einstellungen und Einstellungen auf Qualifiziererebene für die Intraday-Optimierung, einschließlich Richtlinie und Anbieter von Reiseschätzungen. • Wenn Global = false, können Gruppen oder Gebiete zu einer Konfiguration hinzugefügt werden, um die Optimierungseinstellungen für einen bestimmten Qualifizierer zu überschreiben • Wenn Global = true, gelten die Einstellungen für alle anderen Gruppen, die keine Überschreibung aufweisen • Der globale Datensatz enthält auch zusätzliche Einstellungen, die auf Qualifiziererebene nicht überschrieben

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

Mit der Zeitplanoptimierung installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	werden können, z. B. das Intraday-Verarbeitungsfenster und der Flow • Bestimmt den Anbieter der Reiseschätzung für die Batch-Optimierung
Gruppenplanungsattribute snc_schedule_optim_group_m2m_sched_attr_config	Verknüpft eine Gruppe mit einer Planungsattributkonfiguration
Gebietsplanungsattribute snc_schedule_optim_territory_m2m_sched_attr_config	Verknüpft ein Gebiet mit einer Planungsattributkonfiguration **Hinweis:** Wird nur installiert, wenn das Plugin „FSM-Territorium“ aktiv ist

Rollen

Außendienst Zeitplanoptimierung fügt die folgenden Rollen hinzu.

Mit Zeitplanoptimierung installierte Rollen

Rolle	Beschreibung
schedule_optimization_user	Benutzerrolle für den Zugriff auf die Zeitplanoptimierungsanwendung. Mit dieser Rolle können Benutzer bei Bedarf Ausführungen der Zeitplanoptimierung auslösen.
schedule_optimization_planner	Planerrolle für die Zeitplanoptimierungsanwendung. Mit dieser Rolle können Administratoren Administrationskonfigurationen für die Anwendung „Zeitplanoptimierung“ durchführen und Zeitplanplanungsaktivitäten durchführen.

Mit FSM for Schedule Optimization installierte Tabellen

Die folgenden Tabellen werden mit dem Plugin „Field Service Management“ installiert, aber nur von der Zeitplanoptimierung verwendet.

Für die Zeitplanoptimierung verwendete FSM-Tabellen

[Intraday-Ereignisse] wm_intraday_events	Erfasst Agent-/Aufgaben-Ereignisse aus den folgenden vordefinierten Auslösern: • Bezahlter Urlaub übermittelt • Agent kommt zu spät • Aufgabe abgebrochen • Neue Aufgabe mit hoher Priorität 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.

Für die Zeitplanoptimierung verwendete FSM-Tabellen (Fortsetzung)

[Intraday-Jobs] wm_intraday_jobs	• Gruppiert alle Events für einen einzelnen Qualifizierer und bezieht sie auf eine Optimierungsaufgabe • Behält den Status der Optimierungsauftrags- und Aufgabenaktualisierungen bei
[Intraday-Auftragsqualifizierer] wm_intraday_job_m2m_qualifier	Verknüpft eine Gruppe oder ein Gebiet mit einem Intraday-Auftrag

Mit verwendete Ziele und Einschränkungen Zeitplanoptimierung

Ziele und Einschränkungen sind Funktionen, die bestimmen, wie Aufgaben Service Desk-Mitarbeitern in Zeitplanoptimierungzugewiesen werden.

Zielsetzungen

Verwenden Sie Zeitplanoptimierungsziele, um die Zuweisung von Service Desk-Mitarbeiteraufgaben zu priorisieren. Sie verhindern nicht, dass eine Zuweisungsgruppe Aufgabenzuweisungen erhält.

Zeitplanoptimierungsziele

Ziel	Beschreibung
Maximieren Sie die Zuweisung zu früheren Schichten	Vergütung für jede Aufgabe, die einer Schicht zugewiesen ist, basierend auf der Differenz (in Stunden) zwischen der Startzeit der Schicht und der Endzeit des Optimierungshorizonts. Je näher die Startzeit der Schicht an der Startzeit des Optimierungshorizonts liegt, desto größer ist die Vergütung.
Maximieren Sie die Anzahl der Arbeitsstunden von Service Desk-Mitarbeitern	Vergütung für die gleichmäßige Verteilung der Arbeitsstunden (z. B. Aufgaben, Reisen) zwischen Service Desk-Mitarbeitern.
Maximieren Sie die Ausgeglichenheit der Anzahl der Aufgaben, die Service Desk-Mitarbeiter bearbeiten	Vergütung für gleichmäßige Verteilung von Aufgaben zwischen Service Desk-Mitarbeitern.
Maximieren Sie die Aufgabenzuweisungen mit hoher Priorität	Vergütung für jede zugewiesene Aufgabe mit hoher Priorität.
Maximieren Sie die Aufgabenzuweisungen	Vergütung für jede zugewiesene Aufgabe.
Maximieren Sie die Arbeitszeit	Vergütung für jede zugewiesene Arbeitsstunde
Minimieren Sie die Startzeiten der Aufgabe mit der höchsten Priorität	Strafe für jede Stunde, die eine Aufgabe mit hoher Priorität später als ihre früheste mögliche Startzeit beginnt.
Minimieren Sie die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter mit Zuweisungen	Strafe für jeden Service Desk-Mitarbeiter, dem eine oder mehrere Aufgaben innerhalb einer Schicht 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.

Zeitplanoptimierungsziele (Fortsetzung)

Ziel	Beschreibung
Minimieren Sie Zuweisungen überqualifizierter Service Desk-Mitarbeiter	Strafe für Kompetenzniveauabweichung zwischen Service Desk-Mitarbeitern mit einem höheren Kompetenzniveau als die ihnen zugewiesenen Aufgaben.
Überstunden minimieren	Strafe für die Dauer von Überstunden.
Minimieren Sie die Reisezeit	Strafe für die Reisedauer.
SLA-Verstoß minimieren (behoben)	Strafe für jede Aufgabe, die nach dem Ende des Fensters abgeschlossen wird.
SLA-Verstoß minimieren (stündlich)	Strafe für jede Stunde, die eine Aufgabe nach ihrem Fensterende beginnt.
Minimieren Sie Zuweisungen von unterqualifizierten Service Desk-Mitarbeitern	Strafe für Kompetenzniveauabweichung zwischen Service Desk-Mitarbeitern mit einem niedrigeren Kompetenzniveau als die ihnen zugewiesenen Aufgaben.

Einschränkungen

Einschränkungen sind erforderlich, und Aufgaben werden nur zugewiesen, wenn die Zuweisungsgruppe die Einschränkung erfüllt. In Zeitplanoptimierung erstellte Richtlinien können den folgenden Einschränkungen zugewiesen werden.

Zeitplanoptimierung Einschränkungen

Einschränkung	Beschreibung
Blockieren Sie Service Desk-Mitarbeiter, die von der Zuweisung ausgeschlossen sind	Aufgaben mit ausgeschlossenen Service Desk-Mitarbeitern können diesen Service Desk-Mitarbeitern nicht zugewiesen werden. **Hinweis:** Das Plugin „ Field Service (com.snc.csm_fsm_integration) Map Integrations“ muss installiert sein, um diese Funktion zu verwenden.
Aktivieren Sie die Zugriffszeiten	Aufgabenzeitfenster sind basierend auf ihren Zugriffszeiten eingeschränkt. **Hinweis:** Das Plugin „ Field Service (com.snc.fsm_access_hours) Access Hours“ muss installiert sein, um diese Funktion 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.

Zeitplanoptimierung Einschränkungen (Fortsetzung)

Einschränkung	Beschreibung
Aktivieren Sie den Reiseradius des Service Desk-Mitarbeiters	Service Desk-Mitarbeitern können nur Aufgaben zugewiesen werden, die sich innerhalb des Reiseradius ihres Heimatstandorts befinden.
Aktivieren Sie Zuweisungen nur für bevorzugte/sekundäre Service Desk-Mitarbeiter	Aufgaben mit bevorzugten/sekundären Service Desk-Mitarbeitern können nur diesen Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden. **Hinweis:** Das Plugin „ Field Service (com.snc.csm_fsm_integration) Map Integrations“ muss installiert sein, um diese Funktion zu verwenden.
Aktivieren Sie Einschränkungen für ausgeschlossene Service Desk-Mitarbeiter	Aufgaben mit ausgeschlossenen Service Desk-Mitarbeitern können diesen Service Desk-Mitarbeitern nicht zugewiesen werden.
Flexible Pausen aktivieren	Service Desk-Mitarbeitern können flexible Pausen zugewiesen werden. **Hinweis:** Das Plugin „Shift Scheduling for Außendienst “ (com.snc.sn_fsm_shift_schdl) muss installiert sein, und „ Workforce Optimization for Field Service “ muss aktiviert sein, um die Funktion für flexible Pausen zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.
Aktivieren Sie obligatorische Teile	Aufgaben können nur Mitarbeitern zugewiesen werden, die über einen ausreichenden Bestand an Teilen verfügen.
Aktivieren Sie obligatorische Kompetenzen	Aufgaben können nur Service Desk-Mitarbeitern mit den erforderlichen Kompetenzen zugewiesen werden.
Aktivieren Sie Überstunden	Service Desk-Mitarbeiter können Überstunden machen.
Ermöglichen Sie Reisen außerhalb der Arbeitszeiten	Service Desk-Mitarbeiter können außerhalb der Arbeitszeiten reisen.
Aktivieren Sie Reisezeitbegrenzungen zwischen Standorten	Service Desk-Mitarbeiter müssen innerhalb ihrer Reisezeit zwischen Standorten reisen.
Aktivieren Sie die Kapazität	Nur Service Desk-Mitarbeiter mit verfügbarer Kapazität werden der Aufgabe zugewiesen.

Zeitplanoptimierungseigenschaften

Sie können Parameter festlegen, die steuern, wie die Optimierung ausgeführt wird.

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

Eigenschaftendes Außendiensts Zeitplanoptimierung

Zeitplanoptimierung -Eigenschaften

Zeitplanoptimierungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Aktivieren/deaktivieren Sie den Vor-Ort-Check-in für Service Desk-Mitarbeiter	Geschätzte Zeit, zu der Service Desk-Mitarbeiter an Aufgabenstandorten ankommen. • Typ: Auswahl • Standardwert: Deaktiviert • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration** Wenn diese Option aktiviert ist, können Sie einen Wert für jede Arbeitsauftragsaufgabe festlegen.
Anzahl der Sekunden für die Auflösung der Aufgabenplanung	Gibt das akzeptable Intervall für die Planung einer Aufgabe an. Wenn der Wert beispielsweise auf 300 Sekunden festgelegt ist, plant die Zeitplanoptimierung Aufgaben und die zugehörige Reisezeit, z. B. Aufgabenstartzeit, Reisestartzeit oder geschätztes Ende, mit der nächsten 5-Minuten-Start- oder -Endzeit. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1 • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Konfiguration** > **Eigenschaften**
Qualifizierertyp für Zeitplanoptimierung	Der Qualifizierertyp für die Zeitplanoptimierung bestimmt die Kriterien, die zum Optimieren von Zeitplänen verwendet werden. Es sind zwei Qualifizierertypen verfügbar: „Zuweisungsgruppen“ und „Gebiet“. Wenn das Außendienst Gebietsmodell aktiviert ist, wird der Qualifizierertyp automatisch in „Gebiet“ geändert und bleibt unverändert. Dies bedeutet, dass sich der Optimierungsprozess bei aktivem Gebietsmodell auf Gebiete und nicht auf Zuweisungsgruppen konzentriert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst ..

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

Zeitplanoptimierungseigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Auswahl • Standardwert: Zuweisungsgruppe • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Konfiguration** > **Eigenschaften**
Geschätzte Reisezeit	Numerischer Wert, der festgelegt wird, um die maximale Anzahl von Standortpunkten zu bestimmen, die in einem Kartenanbieteraufruf zulässig sind. Beans.AI ist der Kartenanbieter, den die Zeitplanoptimierung für Reisezeitschätzungen unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanoptimierung – Anbieter von Reiseschätzungen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300 • Standort:**Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Konfiguration** > **Eigenschaften**
Ausgangspufferzeit	Zwischen Ende einer Aufgabe und dem Reistestart der nächsten hinzuzufügende Dauer (in Minuten). Ein Beispiel für einen gültigen Zeitwert ist 10. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

Leistungsbezogene Zeitplanoptimierung Eigenschaften

Im Folgenden finden Sie die Liste der Lösungsverarbeitungseigenschaften, die mit dem Plugin Zeitplanoptimierung verfügbar sind. Um auf diese Eigenschaften zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**.

Zeitplanoptimierung Eigenschaften der Lösungsverarbeitung

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_batch_limit	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungs-Events, die vom Event Handler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet 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.

Zeitplanoptimierung Eigenschaften der Lösungsverarbeitung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.enabled	Steuert die ausgeglichene Verteilung der Event-Last für die benutzerdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.event_queue_1. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.limit	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungs-Events, die vom Event Handler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.enabled	Steuert die ausgeglichene Verteilung der Event-Last für die benutzerdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.event_queue_2. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.limit	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungs-Events, die vom Event Handler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.enabled	Steuert die ausgeglichene Verteilung der Event-Last für die benutzerdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.event_queue_3. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.limit	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungs-Events, die vom Event Handler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500

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

Zeitplanoptimierung Eigenschaften der Lösungsverarbeitung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.enabled	Steuert die ausgeglichene Verteilung der Event-Last für die benutzerdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.event_queue_4. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.limit	Setzt die Anzahl der Lösungsverarbeitungs-Events, die vom Event Handler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.enabled	Steuert die ausgeglichene Verteilung der Event-Last für die benutzerdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.event_queue_5. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.limit	Setzt die Anzahl der Lösungsverarbeitungs-Events, die vom Event Handler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.enabled	Steuert die ausgeglichene Verteilung der Event-Last für die benutzerdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.event_queue_6. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.limit	Setzt die Anzahl der Lösungsverarbeitungs-Events von seinem Event-Handler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.enabled	Steuert die ausgeglichene Verteilung der Event-Last für die benutzerdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.event_queue_7.

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

Zeitplanoptimierung Eigenschaften der Lösungsverarbeitung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true/false • Standardwert: falsch
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.batch_size	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungs-Events, die vom Event Handler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.unregistered_enabled	Steuert, ob die benutzerdefinierte Verteilung der Event-Last für die benutzerdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.event_queue_8. • Typ: true/false • Standardwert: falsch

Zeitplanoptimierung – Anbieter von Reiseschätzungen

Von der Zeitplanoptimierung verwendete Reiseschätzungsanbieter.

Eine effiziente Zuteilung von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter hängt von einer genauen Schätzung der Reisezeit ab, wobei sowohl der Standort des Service Desk-Mitarbeiters als auch der Standort der Aufgabe berücksichtigt wird. Die Zeitplanoptimierung unterstützt zwei Optionen zum Berechnen von Entfernungen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Aufgaben: Gerade Linie und Beans.AI. Ein Administrator muss einen Reiseschätzungsanbieter für alle Gruppen auf Qualifiziererebene auswählen. Weitere Informationen dazu, wo sich die Optionen befinden, finden Sie unter Erstellen Sie ein Planungsattribut für Zeitplanoptimierung.

Gerade Linie

Um die Konfigurationseigenschaften für die Schätzung einer geraden Strecke einzugeben, kann ein Administrator zu navigieren **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Konfiguration** > **Zeitplanungsattribute** und öffnen Sie den Konfigurationsdatensatz für die Reiseschätzung.

Auf der Registerkarte **Allgemein** können Sie die Geschwindigkeitsbegrenzung für die Region im Feld „Geschwindigkeitsfaktor“ hinzufügen.

Auf der Registerkarte **Multiplikatoren** sind die in der Berechnung der geraden Linie definierten Multiplikatoren die Werte, mit denen die geschätzte Zeit für die gerade Strecke multipliziert wird, abhängig von der Zeitspanne, in die die Schätzung fällt. Wenn die Reisezeit weniger als 15 Minuten beträgt, multiplizieren Sie sie mit zwei oder mehr, um die geschätzte Reisezeit zu erhöhen. Wenn die Reisezeit mehr als 15 Minuten beträgt, multiplizieren Sie sie mit 0,5 oder weniger, um die geschätzte Reisezeit zu verringern.

Hinweis:
Die Berechnung der Luftlinie-Entfernung ist eine Fallback-Logik für den Fall, dass ein Kunde keinen Kartenanbieter für Reisezeitschätzungen auswählen möchte.

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

Beans.AI

Beans.AI ist der Kartenanbieter, den die Zeitplanoptimierung für Reisezeitschätzungen unterstützt.

Um einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz für Beans.AI zu erstellen, kann ein Administrator zu navigieren **Alle** > **IntegrationHub** > **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.

Reiseschätzungen werden jedes Mal abgerufen, wenn die Optimierung ausgeführt wird. Ein Administrator kann die Anzahl der Standorte begrenzen, die von Beans.AI abgefragt werden. Wenn die Optimierung beispielsweise für zwei Service Desk-Mitarbeiter und zwei Aufgaben ausgeführt wird, wird eine 4x4-Matrix an Beans.AI gesendet, um die kürzeste Entfernung zum neuen Standort zu ermitteln. Eine 4x4-Matrix sendet 16 Standortelemente an Beans.AI. Wenn die Anzahl der abgefragten Standorte den festgelegten Wert überschreitet, wird standardmäßig eine gerade Linie abgefragt. Um die maximale Anzahl der in einem Anbieteraufruf zulässigen Standortpunkte zu ändern, kann ein Administrator zu navigieren **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Konfiguration** > > **Eigenschaften** > und ändern Sie den Wert im Feld „Reisezeitschätzungen“. Der Standardwert ist auf 300 festgelegt.

Um die Konfigurationen für Beans.AI zu ändern, kann ein Administrator zu navigieren**Alle** > **Integrationen für Außendienst zuordnen** > **Kartenanbieterkonfiguration**.

Standardmäßig ist das Feld **Eingaben** auf Beans.AI festgelegt. Standardmäßig ist die **Entscheidungstabelle** wie folgt eingerichtet:

Felder in der Beans.AI-Konfiguration für Reisezeitschätzungen

Feld	Wert
Schwellenwert für Anforderung	5000 [unter Berücksichtigung von 50 Ausführungen pro Tag mit 100 Gruppen in jeder Ausführung]
Max. Anzahl der Standortelemente	250.000 [unter Berücksichtigung von 500 x500-Matrixunterstützung pro Kartenanbieteraufruf]

Hinweis:
Die Berechnung der Luftlinie-Entfernung ist eine Fallback-Logik für den Fall, dass ein Kunde keinen Kartenanbieter für Reisezeitschätzungen auswählen möchte.

Flows und Subflows für Intraday-Zeitplanautomatisierung

Die Flows und Subflows für die Konfiguration der Intraday-Zeitplanautomatisierung.

Intraday-Planungs-Flows

- Urlaub durch Service Desk-Mitarbeiter erstellt: Ein Service Desk-Mitarbeiter erstellt ein Ereignis, das seinen Zeitplan blockiert.
- FSM-Service Desk-Mitarbeiter ergreift keine Maßnahmen: Der Service Desk-Mitarbeiter hat keine Maßnahmen ergriffen, obwohl er sollte. Wenn Mitarbeiter beispielsweise nicht angeben, dass sie die Reise zum vorgesehenen Zeitpunkt angetreten haben, wird eine Benachrichtigung an den Einsatzplaner gesendet.
- Arbeitsauftragsaufgabe abgeschlossen: Für die Arbeitsauftragsaufgabe wurde eine Aktion ausgeführt, aber der Service Desk-Mitarbeiter ist zu früh oder zu spät, was sich auf den Aufgabenzeitplan auswirkt.

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

Intraday-Planungs-Subflows

Außendienst-Management Zeitplanung Flow Designer Subflows

Unterablauf	Beschreibung
Linke Anpassung der Agent-Aufgaben	Der Service Desk-Mitarbeiter war zu früh für eine Aufgabe, daher werden die Aufgaben nach links verschoben, um dem frühen Zeitplan Rechnung zu tragen.
Rechte Anpassung von Agent-Aufgaben	Der Service Desk-Mitarbeiter kam zu spät zu einer Aufgabe, daher wurde die Aufgabe nach rechts verschoben, um dem späteren Zeitplan Rechnung zu tragen.
Nicht zugewiesene Aufgaben automatisch zuweisen	Nicht zugewiesene Aufgaben, die sich in der Warteschlange befinden, werden automatisch verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen.
Kennzeichnen Sie Arbeitsauftragsaufgaben	Arbeitsauftragsaufgaben werden zur Überprüfung gekennzeichnet.
FSM – Benachrichtigung senden und Aufgabe kennzeichnen	Arbeitsauftragsaufgaben werden zur Überprüfung gekennzeichnet und der Einsatzplaner benachrichtigt.
FSM wartet auf Reisebeginn	Überprüft, ob der Service Desk-Mitarbeiter die Reise zum angegebenen Zeitpunkt begonnen hat.
FSM wartet auf Abschluss der Arbeit	Überprüft, ob der Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit zum angegebenen Zeitpunkt abgeschlossen hat.
FSM wartet auf Arbeitsbeginn	Überprüft, ob der Service Desk-Mitarbeiter zum angegebenen Zeitpunkt mit der Arbeit begonnen hat.
Aufgabenempfehlung ausführen	Empfiehlt Aufgaben für einen Mitarbeiter mit Freizeit. Beispielsweise wird die Aufgabenempfehlung ausgeführt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben abgebrochen oder eine Aufgabe vorzeitig beendet hat.

Tabelle „Aufgabenbeauftragte“.

In der Tabelle „Aufgabenbeauftragte“ werden alle Crew-Mitglieder oder Geräte angezeigt, die einer bestimmten Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen sind.

Tabellenwerte der Aufgabenbeauftragten

Wert	Beschreibung
Ressourcentyp	Wenn die beschriebene Ressource ein Service Desk-Mitarbeiter oder ein Gerät ist.
Name	Der Name des Service Desk-Mitarbeiters. Dieser Wert ist leer, wenn die Ressource auf Ausrüstung festgelegt ist.
Ausrüstung	Der Name der Ausrüstung. Dieser Wert ist leer, wenn die Ressource auf Agent festgelegt ist.

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

Tabellenwerte der Aufgabenbeauftragten (Fortsetzung)

Wert	Beschreibung
Rolle	Die Rolle des Service Desk-Mitarbeiters in der Crew. Dieser Wert ist leer, wenn die Ressource auf Ausrüstung festgelegt ist.
Anforderung	Wenn der Service Desk-Mitarbeiter über bestimmte Kompetenzen verfügen muss, werden diese erforderlichen Kompetenzen hier aufgelistet.
Tatsächlicher Arbeitsbeginn	Wann die Arbeit an der Crew-Aufgabe tatsächlich begonnen hat. Dieser Wert wird festgelegt, wenn der Crew-Leiter mit der Arbeit beginnt.
Tatsächliches Arbeitsende	Wann die Arbeit an der Crew-Aufgabe beendet wurde. Dieser Wert wird festgelegt, wenn der Crew-Leiter die Arbeit beendet.
Arbeitsdauer	Die Gesamtzeit, die für die Arbeit an der Aufgabe aufgewendet wurde, einschließlich Pausen und Pausen.
Tatsächliche Arbeitsdauer	Die Gesamtzeit, die für die Arbeit an der Aufgabe aufgewendet wurde, ohne Pausen und Pausen.

Symbole für Kalendereereignisse in Dispatcher-Arbeitsbereich

Machen Sie sich mit den Symbolen in Kalendereereignissen vertraut, um zu erkennen, was sie anzeigen.

Symbole für Kalendereereignisse

Symbol	Beschreibung	Dateiname
	Der Arbeitstyp für die Aufgabe wird auf Neuinstallation festgelegt.	new-installation.png
	Der Arbeitstyp für die Aufgabe wird auf Wartung festgelegt.	Wartung.png
	Der Arbeitstyp für die Aufgabe ist auf Pause/Korrektur festgelegt.	break-fix.png
	Die Aufgabe ist nach Zeitplan gesperrt.	sperren.png
	Die Arbeitsauftragsaufgabe erfordert eine Crew.	Crew.png

Vorhandene Kartenstecknadeln in Dispatcher-Arbeitsbereich

Eindeutige Kartenstecknadeln in der Einsatzplanungskarte markieren den Standort von Aufgaben und Service Desk-Mitarbeitern.

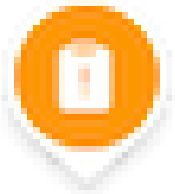
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Legende der Einsatzplanungskarte

Symbol	Beschreibung
	Standort eines Service Desk-Mitarbeiters.
	Der Service Desk-Mitarbeiter befindet sich an seinem Heimatstandort.
	Mehrere Service Desk-Mitarbeiter befinden sich an diesem Standort.
	Eine Aufgabe akzeptiert, zugewiesen oder geplant wird.
	An diesem Standort wurden mehrere Aufgaben akzeptiert, zugewiesen oder geplant.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 wurde akzeptiert, zugewiesen oder geplant.
	Die zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe, die beim Anzeigen der Route des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt wird. Die Zahl gibt die Reihenfolge an, in der die Aufgabe abgeschlossen wird.

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

Legende der Einsatzplanungskarte (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Eine -Aufgabe befindet sich im Status „Zuteilung ausstehend“ oder „Entwurf“.
	Mehrere Aufgaben befinden sich im Status „Zuteilung ausstehend“ oder „Entwurf“.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 befindet sich im Status „Zuteilung ausstehend“ oder „Entwurf“.
	Ein Service Desk-Mitarbeiter ist auf dem Weg zur Aufgabe, die Arbeit an der Aufgabe wurde angehalten, oder die Aufgabe wird ausgeführt.
	Ein Service Desk-Mitarbeiter ist auf dem Weg zu einem Standort mit mehreren Aufgaben, die Arbeit an einer Aufgabe wurde angehalten, oder die Aufgabe wird ausgeführt.
	Ein Service Desk-Mitarbeiter ist auf dem Weg zu einer Aufgabe mit Priorität 1, die Arbeit an der Aufgabe mit Priorität 1 wurde angehalten, oder die Aufgabe mit Priorität 1 wird ausgeführt.
	Eine Arbeitsauftragsaufgabe abgeschlossen ist.

Automatische Übersetzung

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

Legende der Einsatzplanungskarte (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Mehrere Aufgaben werden am selben Ort abgeschlossen.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 ist abgeschlossen.
	Eine Aufgabe wurde als unvollständig geschlossen oder abgebrochen.
	Mehrere Aufgaben wurden als unvollständig geschlossen oder abgebrochen.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 wurde als unvollständig geschlossen oder abgebrochen.
	Eine Aufgabe wird am Heimatstandort des Service Desk-Mitarbeiters zugewiesen.
	Mehrere Aufgaben werden am Heimatstandort des Service Desk-Mitarbeiters zugewiesen.

Automatische Übersetzung

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

Legende der Einsatzplanungskarte (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	An diesem Standort befindet sich mehr als eine Aufgabe, ein Service Desk-Mitarbeiter oder eine Crew.
	An diesem Standort befindet sich mehr als eine Aufgabe, ein Service Desk-Mitarbeiter oder eine Crew. Mindestens eine der Aufgaben an diesem Standort hat Priorität 1.

Eigenschaften des Supports für lineare Assets

Die Unterstützung linearer Assets für Außendienst-Management verwendet die folgenden Systemeigenschaften, die sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] befinden.

Mit Support für lineare Assets installierte Eigenschaften

Eigenschaften	Beschreibung
sn_fsm.default_location_for_linien_work_order	Standardstandort für linearen Asset-Arbeitsauftrag. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: start_location
sn_fsm. linear_assets_map_distance_unit	Entfernungseinheit, die bei der Berechnung des Radius auf der Karte für lineare Assets verwendet wird. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Kilometer
sn_fsm. linear_assets_map_initial_zoom	hjhjh • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3
sn_fsm. linear_assets_map_load_distance	Karte des Ladeentfernungsradius für lineare Assets • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
sn_fsm. linear_assets_map_max_zoom_level	hjhj • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 12

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Support für lineare Assets installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

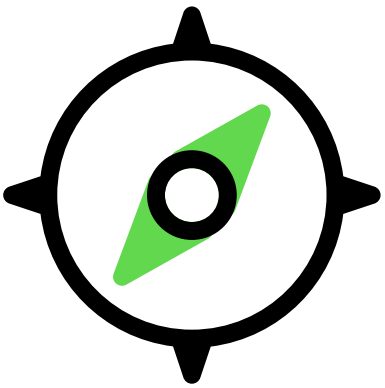
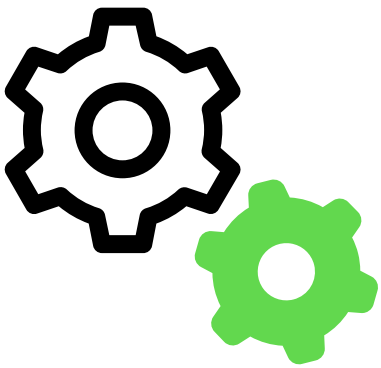
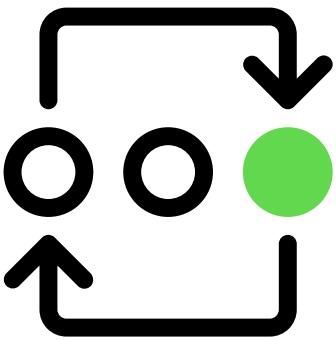
Eigenschaften	Beschreibung
sn_fsm. linear_assets_map_type	Entfernungseinheit, die für Google Maps des Servicestandorts verwendet wird • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Roadmap

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Außendienst-Management (Field Service Management, FSM)

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM), um Arbeitsauftragsaufgaben zusammenzufassen. Sie können Benutzern ermöglichen, Zusammenfassungen von Arbeitsauftragsaufgaben zu generieren, damit sie Notizen schneller und detaillierter erstellen können.

Erste Schritte

Erkunden	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie mehr über Now Assist für FSM	Konfigurieren Sie die Anwendung Now Assist für FSM, um zu beginnen	Verwenden Sie die von angebotenen generativen KI-Fähigkeiten Now Assist für FSM

Problembehandlung und Hilfe

- ServiceNow Community KI und Intelligenz
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, empfehlen wir Ihnen dringend, dass Sie Ihre Verwendung dieser Anwendung auf die für Ihren Anwendungsfall erforderliche Genauigkeit hin testen und bewerten, gegebenenfalls eine menschliche Überprüfung durchführen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse verlassen. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen 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.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen dritten Cloudanbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

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

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation .

Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) erkunden

Mit der Anwendung Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) können Benutzer Zusammenfassungen von Arbeitsauftragsaufgaben aus Informationen zu Arbeitsaufträgen generieren, um detaillierte Notizen schneller zu erstellen.

Übersicht

Die Zusammenfassung von Arbeitsauftragsaufgaben kann Service Desk-Mitarbeitern helfen, Aufgaben schneller zu schließen, indem Zusammenfassungen aus Informationen zu Arbeitsauftragsaufgaben generiert werden. Die automatisierte Inhaltseingabe mit Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) optimiert die Erstellung von Zusammenfassungen, reduziert die Arbeitszeit der Service Desk-Mitarbeiter in der Anwendung und liefert Details von höherer Qualität in den Arbeitsnotizen.

Kompetenzen

Die Anwendung Now Assist für FSM enthält eine generative KI-Kompetenz, mit der Benutzer Zusammenfassungsnotizen zu Arbeitsauftragsaufgaben in jedem Status generieren können.

Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe

Ermöglicht Benutzern das Generieren einer Zusammenfassung des Aufgabenabschlusses mit vorkonfigurierten Eingaben aus der Arbeitsauftragsaufgabe.

Die Kompetenz „Zusammenfassung von Arbeitsauftragsaufgaben“ generiert eine Zusammenfassung aus den folgenden Aufgabenfeldern des Arbeitsauftrags:

- Beschreibung
- Kurzbeschreibung
- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen

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

Unterstützungsinformationen für Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM)

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über wichtige Informationen im Zusammenhang mit der Anwendung Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM).

Unterstützte Versionen

Now Assist für FSM wird ab Vancouver Patch 7 und späteren Releases unterstützt.

Unterstützte Benutzeroberflächen

Now Assist für FSM enthält die Kompetenzen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Von Now Assist für FSM unterstützte Benutzeroberflächen

Schnittstelle	Kompetenz
Konfigurierbarer CSM- und FSM-Arbeitsbereich	Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe
ServiceNow Mobile Agent	Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe
Core-UI	Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe

Anwendungsinformationen

Aktivieren Sie die Store-App Now Assist für FSM (sn_fsm_gen_ai), um die Kompetenz „Zusammenfassung von Arbeitsauftragsaufgaben“ zum Generieren von Zusammenfassungen von Arbeitsauftragsaufgaben zu verwenden.

Diese Store-App weist die folgendenAbhängigkeiten auf:

- Außendienst-Management (com.snc.work_management)
- Dispatcher-Arbeitsbereich (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)
  - CSM und FSM Configurable Workspace Foundation – Version 23.5.12
  - CSM und FSM Configurable Workspace Integrations – Version 23.5.2
- UXC Generative AI (sn_uxc_gen_ai)

Hinweis:
CSM und FSM Configurable Workspace Foundation and Integrations werden automatisch installiert, wenn der Dispatcher-Arbeitsbereich aktiviert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Dispatcher-Arbeitsbereich aktivieren.

Aktivieren Sie die Anwendungen in der folgenden Reihenfolge:

1. Außendienst-Management
2. Dispatcher-Arbeitsbereich
3. UXC – Generative KI
4. Now Assist für FSM

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) konfigurieren.

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

Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) konfigurieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) so konfigurieren, dass Benutzer Arbeitsauftragszusammenfassungen generieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

FSM-Funktion in der Konsole Now Assist-Administrator .

FSM-Funktion	Kompetenzen
Zusammenfassungsassistent für Arbeitsauftragsaufgabe	Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe

Das große Sprachmodell [ServiceNow® (Now LLM) ist derzeit der einzige Anbieter für die Kompetenzen dieser Anwendung Now Assist.

Prozedur

1. Installieren Sie bei Bedarf das Plugin Now Assist für FSM (sn_fsm_gen_ai).

   Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter Install Now Assist plugins .

2. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Administrator** > **Funktionen** , um auf die Registerkarte „ **Funktionen** “ der Konsole Now Assist-Administrator zuzugreifen.
3. Wählen Sie im Feld Produkt auswählen die **Option FSM**aus.
4. Aktivieren und konfigurieren Sie die Kompetenzen für die Funktionen von Now Assist für FSM. Diese Funktionen sind unter der Workflow-Gruppe „ **Kunde** “ gruppiert. Jede Funktion hat zugehörige Kompetenzen.
5. Wählen Sie auf der Funktionskarte „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe – Assistent“ die Option **Details anzeigen**aus.
6. Wählen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Kompetenzen“ **Kompetenz aktivieren**.
7. Wählen Sie im ersten Schritt der Kompetenzkonfiguration die Eingaben oder Auslöser für die ausgewählte Kompetenz aus.

   Informationen zu den Eingaben und Auslösern für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter Kompetenzeingaben für Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM).

8. Sobald Sie die Eingaben oder Auslöser für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
9. Wählen Sie im Abschnitt „Verfügbarkeit definieren“ eine der folgenden Optionen aus:

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

- Wählen Sie **Kompetenz ist immer verfügbar** aus, um die Kompetenz überall dort zu aktivieren, wo sie verfügbar ist.
- Wählen Sie **Kompetenzverfügbarkeit anpassen aus, um die Bedingungen für die Verfügbarkeit** der Kompetenz manuell festzulegen.

10. Nachdem Sie die Verfügbarkeit für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen **Sie Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
11. Wählen Sie im Abschnitt „Anzeige auswählen“ eine der folgenden Optionen aus:
    - Wählen Sie **Produktintern** aus, um die Kompetenz in der App Mobile Agent anzuzeigen.
    - Wählen Sie den **Now Assist-Bereich** aus, um die Kompetenz im Now Assist-Bereich anzuzeigen.
12. Nachdem Sie die Anzeige für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
13. Überprüfen Sie im vierten Schritt der Kompetenzkonfiguration Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**aus.
    Ihre Kompetenz ist konfiguriert.

Nächste Maßnahme

Um die Aktivierung der Kompetenz abzuschließen, müssen Sie die UI-Aktionen Abschlussnotizen generieren für die Status „Abschließen – vollständig“ und „Unvollständig schließen“ aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die UI-Aktion Abschlussnotizen generieren.

Zugehörige Informationen

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

Kompetenzeingaben für Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM)

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

Übersicht

Abhängig von der ausgewählten Kompetenz können Sie Eingaben konfigurieren. Diese Einstellungen bestimmen, wie 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 Arbeitsauftragsaufgabenzusammenfassung verwendet werden.

Kompetenz „Zusammenfassung von Arbeitsauftragsaufgaben“.

Die Kompetenz „Zusammenfassung von Arbeitsauftragsaufgaben“ umfasst die Eingaben, die die Tabelle und die Felder identifizieren, die verwendet werden, wenn eine Zusammenfassung der Abschlussnotiz generiert wird.

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 „Zusammenfassung von Arbeitsauftragsaufgaben“ 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 „Zusammenfassung von Arbeitsauftragsaufgaben“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]
Eingabefelder	• Beschreibung • Kurzbeschreibung • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen

Konfigurieren Sie die UI-Aktion Abschlussnotizen generieren

Fügen Sie den Aufgabenabschlussbildschirmen generative KI-spezifische Funktionen hinzu, indem Sie die UI-Aktion „Abschlussnotizen generieren“ konfigurieren, die in der Anwendung Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) enthalten ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung Außendienst-Management enthält die Parameterbildschirme Abschließen und Unvollständig abschließen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Arbeitsauftragsaufgaben schließen können.

Die Anwendung Now Assist für FSM enthält generative KI-spezifische Funktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Abschlusszusammenfassungen für Arbeitsauftragsaufgaben generieren können.

Prozedur

1. Aktivieren Sie die UI-Aktion Abschlussnotizen generieren für den Bildschirm „Abschließen“.
   a. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Bildschirme**.
   b. Filtern Sie die Liste, um **Schließen** im Feld **Name** anzuzeigen.
   c. Wählen Sie den Bildschirm Abschließen aus.
   d. Wählen Sie die Registerkarte **Aktionen** aus.
   e. Wählen Sie die Aktion **gen_ai_user_action_close_complete aus**.
   f. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
   g. Wählen Sie **Aktualisieren**.
2. Aktivieren Sie die UI-Aktion Abschlussnotizen generieren für den Bildschirm Unvollständig schließen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Bildschirme**.
   b. Filtern Sie die Liste, um **Schließen** im Feld **Name** anzuzeigen.
   c. Wählen Sie den Bildschirm Unvollständig schließen aus.
   d. Wählen Sie die Registerkarte **Aktionen** aus.
   e. Wählen Sie die Aktion **gen_ai_user_action_close_incomplete 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.

f. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.

g. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die UI-Aktion „Abschlussnotizen generieren“ ist aktiviert. Service Desk-Mitarbeiter können Abschlussnotizen generieren, wenn sie Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung Mobile Agent® schließen. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren von Abschlusszusammenfassungen für Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung Mobile Agent ..

Arbeiten mit Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM)

Sie können Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) verwenden, um Zusammenfassungen von Arbeitsauftragsaufgaben zu generieren.

Generieren Sie eine Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe

Generieren Sie eine Zusammenfassung direkt aus dem Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_agent

Prozedur

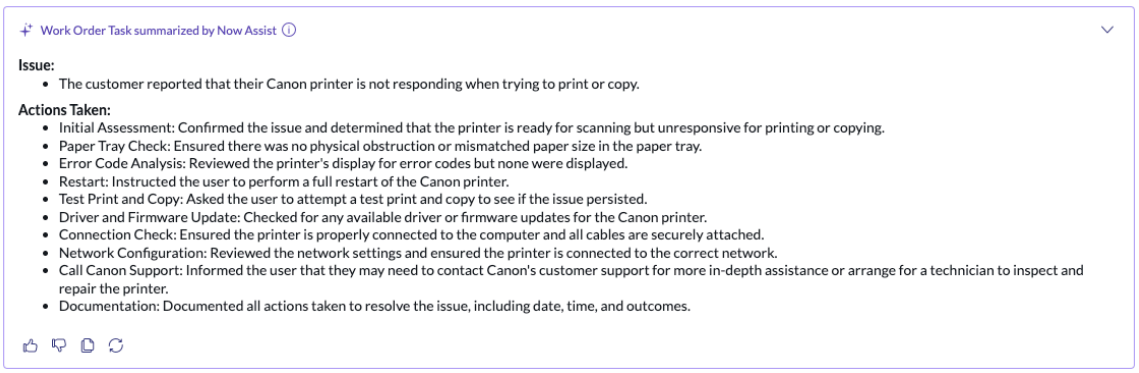
1. Navigieren Sie zu einer Arbeitsauftragsaufgabe.
2. Wählen Sie **Zusammenfassen**.

Ergebnisse

Für die Arbeitsauftragsaufgabe wird eine Zusammenfassung generiert.

Example: Generieren Sie eine Zusammenfassung für eine Aufgabe in Arbeit

Service Desk-Mitarbeiter Alex beendet gerade eine Druckerreparaturaufgabe. Um die Aufgabe abzuschließen, generieren sie mit dem Verfahren eine Zusammenfassung.



Nächste Maßnahme

Sie können die Zusammenfassung als hilfreich oder nicht hilfreich markieren, die Zusammenfassung kopieren oder aktualisieren, um die Zusammenfassung erneut zu generieren.

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

Generieren von Abschlusszusammenfassungen für Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung Mobile Agent .

Generieren Sie Zusammenfassungen für den Abschluss von Arbeitsauftragsaufgaben in der App Mobile Agent, um detaillierte Notizen zu erstellen und Aufgaben schneller zu schließen.

Vorbereitungen

Service Desk-Mitarbeiter können nur Zusammenfassungen für die Arbeitsauftragsaufgaben generieren, die ihnen zugewiesen sind. Die Arbeitsauftragsaufgabe muss sich im Status **In Bearbeitung** befinden. Arbeitsnotizen müssen mindestens 200 Wörter haben, um eine Zusammenfassung zu erstellen.

Weitere Informationen zum Schließen von Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter Schließen Sie eine abgeschlossene Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät.

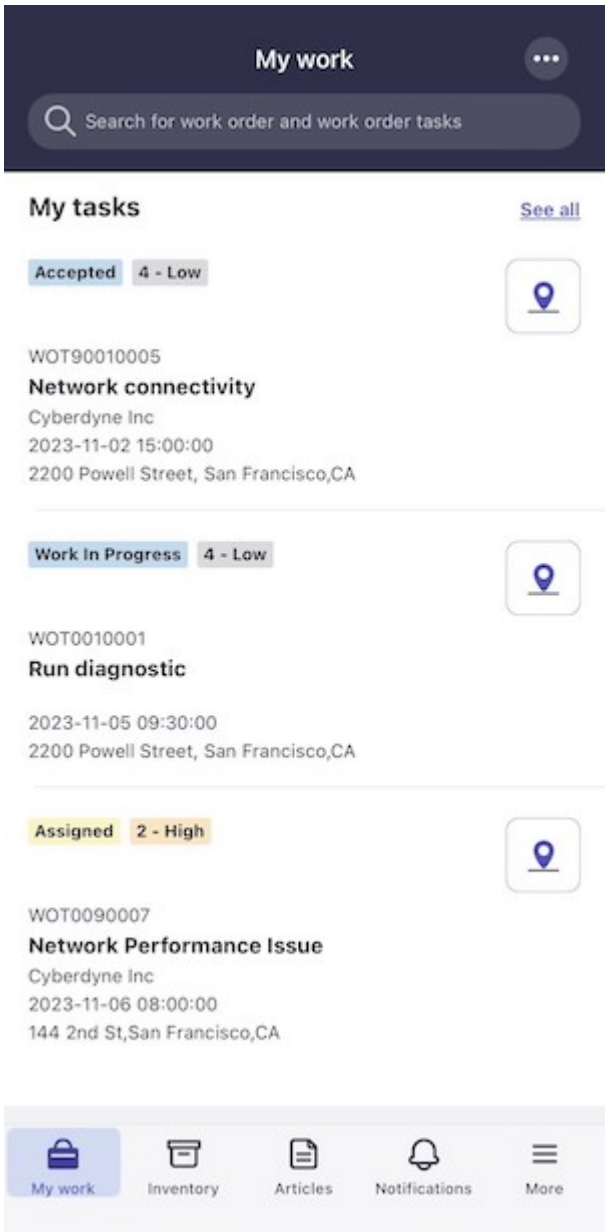
Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit**.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Meine Aufgaben“ die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die Sie schließen möchten.

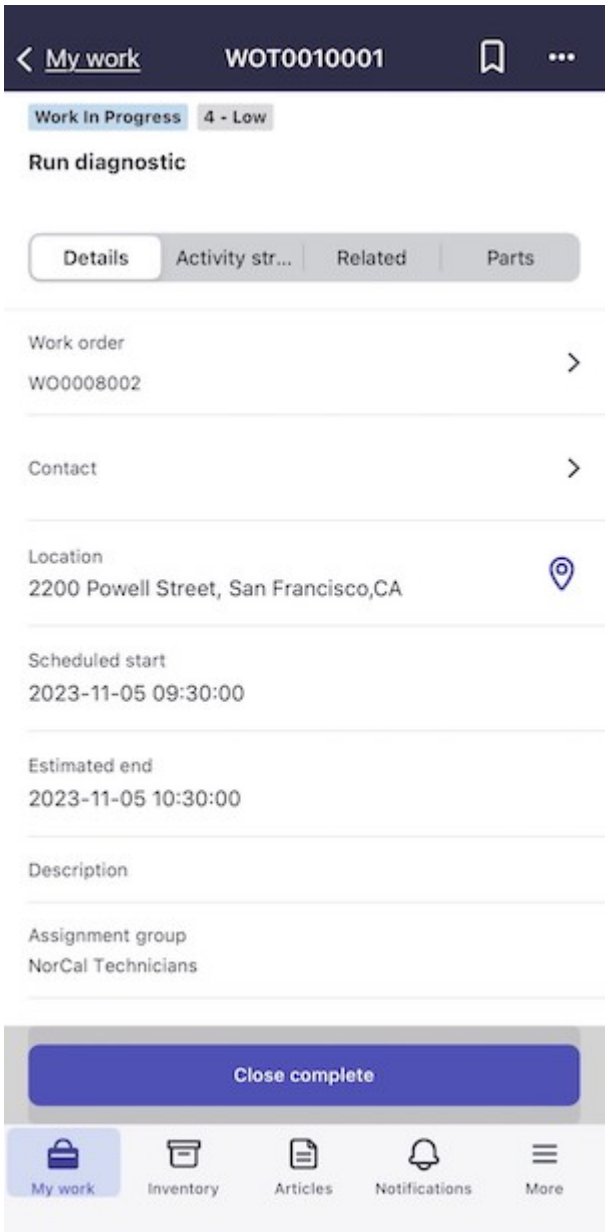
Automatische Übersetzung

© 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.



3. Wählen Sie **Geschlossen – vollständig** aus.

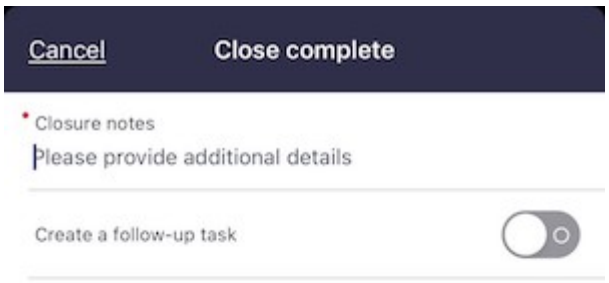
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

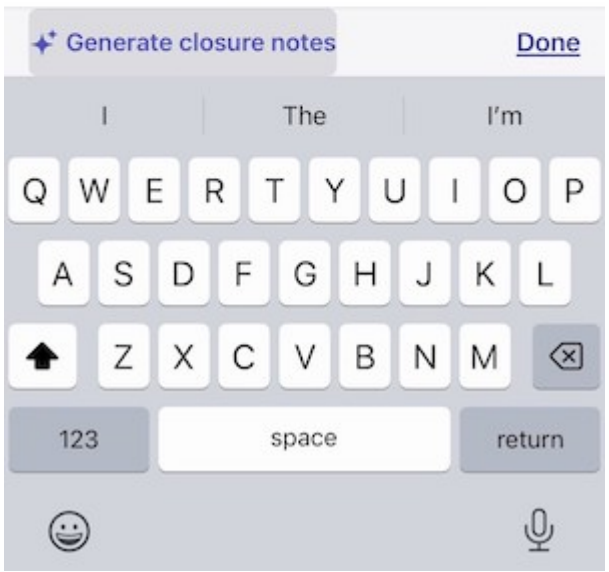


4. **Wählen** Sie das Feld Abschlussnotizen aus.

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

5. Wählen **Sie Abschlussnotizen generieren aus**.





Ergebnisse
Für die Arbeitsauftragsaufgabe wird eine Abschlusszusammenfassung generiert.
Sie können die Zusammenfassung bearbeiten, nachdem sie generiert wurde. Da die Informationen in diesen Feldern automatisch generiert werden, empfiehlt es sich, den Text zu überprüfen und sicherzustellen, dass er korrekt 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.