



# Washington DC Service Management

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

Bitte lesen Sie die Nutzungsbedingungen für die ServiceNow-Website unter [www.servicenow.com/terms-of-use.html](http://www.servicenow.com/terms-of-use.html)

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

# Inhaltsverzeichnis

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

# Service management

---

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

## Aktivieren Sie Service Management

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

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

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

### Zugehörige Informationen

[Process Flow Formatter](#) 

[Status-Flows](#) 

[Managed Documents](#) 

## Aktivieren Sie andere Service Management-Anwendungen

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

**Andere zu aktivierende SM-Plugins**

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

**Andere zu aktivierende SM-Plugins (Fortsetzung)**

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

## Service Management – Status

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

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

### **i** Hinweis:

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

### Zugehörige Informationen

[Status-Flow anpassen](#) 

## Status-Flow-Anpassung

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

Ein Administrator kann die folgenden Aufgaben ausführen:

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

### **i** Hinweis:

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

Benutzer mit der Rolle `wm_admin` können keine Facility-Datensätze bearbeiten, und Benutzer mit der Rolle `facilities_admin` können keine Arbeitsauftragsdatensätze bearbeiten.

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

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

Status-Flows bieten die folgenden Steuerelemente:

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

## Mit Status-Flows verfügbare Funktionen

- **Benutzerdefinierte Übergänge:** Passen Sie die Reihenfolge an, in der Status für Anforderungen und Aufgabendatensätze geändert werden können.
- **Feldsteuerelemente:** Steuern Sie das Verhalten und die Sichtbarkeit bestimmter Felder, wenn sich der Status einer Aufgabe ändert oder ein bestimmter Endstatus erreicht wird.
- **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.

## Außerkräftsetzung des Status-Flow-Wörterbuchs

Eine Dictionary-Übersteuerung in einem Statusfluss definiert den Anfangsstatus für alle neuen Datensätze in einer bestimmten Tabelle. Sie legen eine Außerkräftsetzung 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:

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

### Zugehörige Informationen

[Status-Flow-Anpassung](#)

[Anforderungsstatus](#)

[Status von Anforderungsaufgaben](#)

## Feldsteuerelemente in Status-Flows

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

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

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

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

### **i Hinweis:**

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

### **Zugehörige Informationen**

[Anforderungsstatus](#)

[Status von Anforderungsaufgaben](#)

### **Events bei Statusänderungen auslösen**

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

### **Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: 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.

## 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 Programmiererelemente zu löschen, die in dieser Tabelle erstellt wurden. Dabei werden folgende Kriterien verwendet:

### Status-Flow-Bereinigung

Element	Gelöscht wenn
<ul style="list-style-type: none"> <li>• UI Action</li> <li>• Business Rule</li> <li>• Dictionary-Übersteuerung</li> </ul>	Der Statusfluss, der es erstellt hat, wird gelöscht.
Business Rule, das Ereignisse verarbeitet, die durch einen Statusfluss ausgelöst werden.	Alle Statusflüsse für die angegebene Tabelle, für die Ereignisse konfiguriert sind, werden gelöscht.
Client-Skript (onLoad)	Alle Statusflüsse für die Tabelle werden gelöscht.
Client-Skript (onChange)	Alle Statusflüsse mit Feldsteuerungen werden gelöscht.

## Status-Flow-Bereinigung (Fortsetzung)

Element	Gelöscht wenn
Business-Rule-Arbeitsnotizen	Alle Statusabläufe mit Feldsteuerelementen oder Arbeitshinweisen werden gelöscht.

### Zugehörige Informationen

[Status-Flow-Anpassung](#)

[Anforderungsstatus](#)

[Status von Anforderungsaufgaben](#)

## Beispiel für Status-Flow

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: 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.

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()`;

### **i Hinweis:**

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

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

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

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

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

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

## **Auswirkungen der Deaktivierung von SM-Status-Flows**

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

Überprüfen Sie die folgenden Auswirkungen, bevor Sie die Konfigurationsoption **Statusabläufe aktivieren** auf **Aussetzen**. Nachdem die Konfiguration gespeichert wurde, können Statusabläufe nicht über die Benutzeroberfläche erneut aktiviert werden.

Wenn Statusabläufe deaktiviert sind, wird das Verhalten der folgenden Geschäftsregeln, UI-Aktionen und Sicherheitsregeln im Zusammenhang mit dem Statusübergang beeinflusst.

### **• Geschäftsregeln für Anforderungen:**

- Validierung der Gruppenänderung
- Verschieben Sie Aufgaben in die ausstehende Zuweisung
- Anforderungsgesteuerte Zuteilung

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

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

### Status-Flows erneut aktivieren

Wenn Service Management-Statusabläufe deaktiviert wurden, können sie über die Benutzeroberfläche nicht erneut aktiviert werden.

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

### Prozedur

Führen Sie für jede Service Management-Anwendung das folgende Skript aus:

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

## Installationsreferenz für Service Management Core

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

### Wird mit Service Management Core installiert

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

Demodaten sind mit Service Management Core verfügbar.

### Mit Service Management Core installierte Tabellen

Tabellen werden mit Service Management Core hinzugefügt.

Tabella	Beschreibung
Arbeitsauftragsmodell [cmdb_model_part_requirement]	Definiert eine Beziehung zwischen einer Serviceauftragsaufgabe und einem Asset (Teil), das zum Abschließen dieser Aufgabe erforderlich ist.
Serviceauftragsmodell [cmdb_serviceorder_product_model]	Speichert Serviceauftragsvorlagen.
Serviceaufgabenmodell [cmdb_servicetask_product_model]	Speichert Serviceaufgabenvorlagen.
ServiceManagement-Flow	Status-Flows für Service Management.

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

Tabelle	Beschreibung
[sm_m2m_task_contract]	
Serviceauftragsaufgaben-Abhängigkeit [sm_m2m_task_dependency]	Definiert eine Abhängigkeit zwischen zwei Serviceauftragsaufgaben: Die nachgelagerte Aufgabe kann erst nach Abschluss der vorangegangenen Aufgabe gestartet werden.
Abhängigkeit Serviceauftragsaufgaben-Vorlage [sm_m2m_task_template_dependency]	Definiert eine Abhängigkeit zwischen zwei Aufgabenvorlagen für Serviceaufträge: Die nachgelagerte Aufgabe kann erst nach Abschluss der vorangegangenen Aufgabe gestartet werden.
SM-Benachrichtigungsregel [sm_notification_regel]	Service Management-Benachrichtigungsregeln.
Serviceauftrag [sm_order]	Definiert und verwaltet durchzuführende Arbeiten.
Arbeitsauftragsmodell [sm_part_requirement]	Definiert eine Beziehung zwischen einer Serviceauftragsaufgabe und einem Asset (Teil), das zum Abschließen dieser Aufgabe erforderlich ist.
Serviceaufgabe [sm_task]	Von einer Person in einer Sitzung ausgeführte Arbeitseinheit (ein Standort, eine Uhrzeit).
SM-Vorlagendefinition [sm_template_definition]	Definiert ein Feld und einen Wert, die in eine Serviceauftragsvorlage aufgenommen werden.
Aufgaben-Asset [Aufgabe_asset]	Mit einer Aufgabe verbundene Assets.

### Mit Service Management Core installierte Eigenschaften

Eigenschaften werden mit Service Management Core hinzugefügt.

Eigenschaft	Beschreibung
Eigenschaften für Service Management Core	
sm.Vorlage.Minute.Schritt	Standardmäßiger Minutenschritt für Felder vom Typ „Datum/Uhrzeit“ oder „Uhrzeit“ auf der Seite der Serviceauftragsvorlage. Kann für eine bestimmte Anwendung überschrieben werden, indem „sm.template“ durch das entsprechende Eigenschaftspräfix ersetzt wird. Siehe Anwendungskonfigurationsdatensatz.
sm.Vorlage.Stunde.Schritt	Standardmäßiger Stundenschritt für Felder vom Typ „Datum/Uhrzeit“ oder „Uhrzeit“ auf der Seite der Serviceauftragsvorlage. Kann für eine bestimmte Anwendung überschrieben werden, indem „sm.template“ durch das entsprechende Eigenschaftspräfix ersetzt wird. Siehe Anwendungskonfigurationsdatensatz.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.autodispatch.debug	Ob die automatische Einsatzplanungs-Engine beim Zuweisen von Aufgaben Protokolle ausgeben soll.

## Mit Service Management Core installierte Rollen

Rollen werden mit Service Management Core hinzugefügt.

Rollentitel [Name]	Beschreibung
personalize_read_dictionary	Rolle, die es Administratoren der Service Management-Anwendung ermöglicht, Felder anzuzeigen, wenn Feldsteuerelemente (z. B. Pflichtfelder, schreibgeschützte Felder) im Status-Flow-Formular geändert werden.
sm_qualifier	Qualifiziererrolle, die beim Erstellen von SM-Anwendungen verwendet wird. Diese Rolle ist nur eine Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -datensätze.
sm_agent	Agent-Rolle, die beim Erstellen von SM-Anwendungen verwendet wird. Führt Arbeit an einer Aufgabe durch. Diese Rolle ist nur eine Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -datensätze.
sm_approver_user	Genehmiger-Benutzerrolle, die beim Erstellen der SM-Anwendung verwendet wird. Genehmigt Anforderungen. Diese Rolle ist nur eine Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -datensätze
sm_initiator	Initiator-Benutzerrolle, die beim Erstellen der SM-Anwendung verwendet wird. Gewährt UI-Zugriff und führt die gleichen Funktionen wie Basic aus. Diese Rolle ist nur eine Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -datensätze.
service_fulfiller	Rolle, die es Service Management-Benutzern ermöglicht, die Service Desk-Module anzuzeigen.
sm_admin	Admin-Benutzerrolle, die beim Erstellen der SM-Anwendung verwendet wird. Steuert alle Daten. Diese Rolle ist nur eine Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -datensätze
sm_basic	Grundlegende Benutzerrolle, die beim Erstellen der SM-Anwendung verwendet wird. Liest und erstellt Anforderungen und geht diesen Anforderungen nach. Diese Rolle ist nur eine Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -datensätze.
sm_dispatcher	Beim Erstellen der SM-Anwendung verwendete Dispatcher-Benutzerrolle. Plant Aufgaben und weist sie Service Desk-Mitarbeitern zu. Diese Rolle ist nur eine Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder Datensätze.
sm_read	Schreibgeschützte Benutzerrolle, die beim Erstellen der SM-Anwendung verwendet wird. Diese Rolle ist nur eine Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -datensätze.
template_admin	Gewährt die Möglichkeit zum Erstellen und Verwalten von Service Management-Vorlagen.

## Mit Service Management Core installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden mit Service Management Core hinzugefügt.

Skripteinbindungen	Beschreibung
PartRequirementStateHandler	Markiert eine Teileanforderung basierend auf den Transferaufträgen als Bezogen oder Geliefert.
SMTemplates	Erstellt einen Serviceauftrag und zugehörige Aufgaben aus einer SM-Vorlage.
SMAutoZuweisung	Javascript-Wrapper um SNC.SMAutoassignment, der automatisch das erforderliche Eigenschaftspräfix bestimmt.
SMSStockRooms	Ruft persönliche Lager ab und erstellt sie.
BaseSMControls	Bietet Funktionen zur Steuerung des Zugriffs auf Servicemanagement-Datensätze wie die Konfigurations- und Benachrichtigungsregeln. Ändern Sie die SMControls-Skripteinbindung, um Änderungen vorzunehmen, anstatt diese Skripteinbindung zu ändern.
SMConfigProcessor	Verarbeitet Änderungen, die an der Konfigurationsseite vorgenommen werden. Verarbeitet auch das Senden von Benachrichtigungen, die auf der Konfigurationsseite eingerichtet sind.
SMTemplateHelper	Backend-Code für die SM-Vorlagenseite. Sollte nicht angepasst werden.
AppCreatorCMSCreation	Erstellt CMS-Seiten für Apps, die von der Service Management-Vorlage erstellt wurden.
SMDatumRollup	Führt einen Rollup der Daten von Serviceauftragsaufgaben zu Serviceaufträgen durch.
SMI18nUtils	Utilities für die Internationalisierung der Servicemanagement- und Konfigurationsseiten.
SMAJAX	Behandelt Servicemanagement-AJAX-Aufrufe.
AJAXMileageCalculator	Berechnet die Kilometerkosten für Nebenkosten.
SMCISteuerungen	Service Management CI-Steuerungen zum Hinzufügen und Entfernen von CIs aus Aufträgen und Aufgaben.
SharedServiceUtils	Dienstprogramme für gemeinsam genutzte Services
SMSourcingDispatch	Enthält Methoden, die den Abschnitt „Zeitplan für Mitarbeiter“ im unteren Bereich des Popups „Quelle“ unterstützen.
SMSstateFlowCreator	Methoden zum Erstellen von Statusabläufen für ESM-basierte Anwendungen.
SMAgentStatusAJAX	AJAX-Wrapper um die updateStatus-Funktion, die in SMScheduleStatus verfügbar ist.
SMdateValidation	Überprüft, ob die Datumsangaben in Serviceauftragsaufgaben gültig und in Bezug auf die Planung zueinander konsistent sind.
SMTask	Funktionen des Service Management-Aufgabendienstprogramms.
AppCreatorKnowledgeCreation	Methoden für die Engine „App Creator“ zum Erstellen von Knowledge Base-Seiten.
SMAgentStatus	Code zum Aktualisieren des Zeitplans und des Status eines Service Desk-Mitarbeiters.
SMAppCreator	Methoden zum Erstellen von Servicemanagement-Anwendungen.

Skripteinbindungen	Beschreibung
SMScheduleGrapper	Zeitplan-APIs. Ruft Zeitplanzeiten aus einer Arbeitsauftragsaufgabe in Millisekunden ab. Tatsächliche Zeiten werden priorisiert. Wenn diese nicht verfügbar sind, geben Sie die geplanten Zeiten zurück.
SMTableCreator	Methoden zum Erstellen von Tabellen für Service Management-Anwendungen
SMControls	Erweiterung von BaseSMControls. Ändern Sie dieses Skript, um den Zugriff auf Servicemanagement-Datensätze wie die Konfigurations- und Benachrichtigungsregeln zu steuern
AssetUsageFilter	Referenzqualifiziererfilter für AssetUsage.
SMTaskDependency	Sammlung von Methoden, die die Datenintegrität der Tabelle „Serviceauftragsaufgaben-Abhängigkeit“ [sm_m2m_task_dependency] steuern.
AppCreatorCatalogCreation	Erstellt einen SM-Anwendungskatalog.
SMAssetUsage	Asset-Nutzungs-APIs
SMKonstanten	Liste der Konstanten, die im Statusfeld der Service Management (SM)-Flows (sm_order und sm_task) und erweiterten Tabellen (z. B. wm_order, wm_task) verwendet werden.
SMNotifRuleTables	Beschränkt Tabellen, die im Formular „SM-Benachrichtigungsregel“ angezeigt werden, auf die Anforderungs- und Aufgabentabelle der Anwendung.
SMTransferOrders	Sammlung von Methoden, die Service Management-bezogene Transferauftrags-Positionen erstellen oder aktualisieren.
SMPortalCreator	Methoden zum Erstellen eines Portals und von Berichten für SM-basierte Anwendungen.
WMSourcingAjax	AJAX-Aufrufe, die im Popup „Quelle“ verwendet werden, das über Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben verfügbar ist. Enthält Methoden zum Anzeigen von Arbeitsauftragsaufgaben und Teileanforderungen im Strukturabschnitt (linke Seite), zum Löschen und Kopieren von Teileanforderungen mithilfe der Struktur und zum Abrufen von Aufgabeninformationen und Mitarbeiterinformationen für den unteren Abschnitt.
SMFilter	Filter für Service Management.
SMUpgradeManager	Behandelt die Suche nach SM-Anwendungselementen, die aktualisiert werden müssen, das Speichern von Informationen und das Aktualisieren.
SMTemplateMigration	Behandelt die Migration von SM-Vorlagen aus einer früheren Version von Geneva.

## Mit Service Management Core installierte Client-Skripteinbindungen

Client-Skripts werden mit Service Management Core hinzugefügt.

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
Ausgeschlossene Felder ausblenden	SM-Konfig [sm_config]	Blenden Sie sm_config-Felder basierend auf der Ausschlussliste aus.

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
Arbeit mit Lesezugriff beginnen (erw. Reisekosten)	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Beginn der Arbeit schreibgeschützt, wenn die Reise erforderlich ist und noch nicht begonnen wurde.
Beginn der Arbeit schreibgeschützt, wenn die Reise erforderlich ist und noch nicht begonnen wurde	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Zeigt nach einer Standortänderung einen Fehler an, wenn keine Einsatzplanungsgruppe oder Zuweisungsgruppe den Standort der Arbeitsauftragsaufgabe abdeckt.
Vertragsfeld anzeigen oder ausblenden/löschen	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Wenn der Typ „Lieferantenkosten“ ist, wird das Feld „Vertrag“ angezeigt. Andernfalls löschen und blenden Sie das Vertragsfeld aus.
Überprüfen Sie die Reihenfolge von Startdatum und Enddatum	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Stellen Sie sicher, dass das Startdatum vor dem Enddatum liegt.
„Zugewiesen an“ aktualisieren (Change „Zugewiesene Gruppe“ zuweisen)	Serviceauftrag [sm_order]	Aktualisieren Sie „Zugewiesen an“, wenn sich die Zuweisungsgruppe ändert: – Löschen Sie das Feld „Zugewiesen an“.
CI-Update	Serviceauftrag [sm_order]	Aktualisiert das zugeordnete Asset und den Standort basierend auf Änderungen am betroffenen CI.
Füllen Sie den CI-Speicherort aus	Serviceauftrag [sm_order]	Füllt den Arbeitsauftragsstandort basierend auf dem CI-Standort aus.
check_work_duration	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Stellen Sie sicher, dass die Arbeitsdauer nicht 0 oder leer ist.
Gesamtmenge berechnen	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Berechnet die Gesamtmeilenkosten, wenn sich die Menge ändert.
Validieren Sie die geschätzte Reisedauer	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Stellen Sie sicher, dass die geschätzte Reisedauer nicht in die erwartete Startzeit übergeht.
Validieren Sie den geplanten Reisebeginn	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Stellen Sie sicher, dass der geplante Reisebeginn (mit seiner Dauer) vor dem geplanten Arbeitsbeginn liegt.
Vorlage ausgewählt	Serviceauftrag [sm_order]	Füllt das Formular basierend auf Vorlagenwerten aus.
Füllen Sie den Standort des Anrufers aus	Serviceauftrag [sm_order]	Legt das Standortfeld fest, wenn der Anrufer geändert wird.
Suchen Sie nach Gruppenfehlern	Serviceauftrag	Zeigt beim Laden einen Fehler an, wenn keine Qualifizierungsgruppe den Standort des Arbeitsauftrags abdeckt.

Automatische Übersetzung

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
	[sm_order]	
Nicht verwendete zugehörige Listen/Felder ausblenden	Serviceauftrag [sm_order]	Blendet zugehörige Listen aus, die basierend auf der Anwendungskonfiguration nicht relevant sind
CI-Update	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Aktualisiert das zugeordnete Asset und den Standort basierend auf Änderungen am betroffenen CI.
Neues Feldtyp-Steuerelement	SM-Vorlagendefinition [sm_template_definition]	Zeigt den entsprechenden Feldtyp basierend auf der Auswahl des Felds auf der Vorlagendefinitionsseite an.
Asset-Update	Serviceauftrag [sm_order] [sm_order]	Aktualisiert das zugeordnete Konfigurationselement und den Standort basierend auf Änderungen am betroffenen Asset.
Feld beim Laden – Hilfe	SM-Vorlagendefinition [sm_template_definition]	Zeigt den entsprechenden Feldtyp basierend auf der Auswahl des Felds auf der Vorlagendefinitionsseite (Onload) an.
Schreibgeschützte Aufgabenvorlagenabhängigkeiten	Abhängigkeit Serviceauftragsaufgaben-Vorlage [sm_m2m_task_template_dependency]	Macht das abhängige Feld schreibgeschützt, wenn Aufgabenvorlagenabhängigkeiten in der Tabelle „sm_m2m_task_template_dependencies“ erstellt werden.
Standort nicht obligatorisch machen	Lager [alm_stockroom]	Macht „Standort“ für den Lagertyp „field_agent“ nicht obligatorisch
Endzeit berechnen (Änderung der Dauer)	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Berechnet die geschätzte Endzeit in einer Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf einer Änderung der geschätzten Arbeitsdauer.
Fehler anzeigen, wenn keine Anwendung installiert ist	Serviceauftragsmodell [cmdb_serviceorder_product_model]	Fehler anzeigen, wenn keine Anwendung installiert ist.
Gesamtbetrag berechnen – Kosten pro Meile	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Berechnet die Gesamtmeilenkosten, wenn sich die Menge ändert.
Prioritätszuweisung	SM-Konfig [sm_config]	Legen Sie die Zeitplanung auf „wahr“ fest, und blenden Sie die konsistente Zuweisung der Prioritätszuweisung aus.
Asset-Update	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Aktualisiert das zugeordnete Konfigurationselement und den Standort basierend auf Änderungen am betroffenen Asset.

Automatische Übersetzung

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
Schreibgeschützte Gruppenabhängigkeiten	Abhängigkeit der Serviceauftragsgruppe [sm_m2m_group_dependency]	Nach der Festlegung sind Felder schreibgeschützt.
Fügen Sie Beschaffungs-UI-Listener hinzu	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Richtet Event-Listener für Änderungen an Reisedauer, Arbeitsdauer oder erwartetem Arbeitsbeginn ein, sodass sie automatisch in der Beschaffungs-UI aktualisiert werden (wenn die Aufgabe über die Beschaffungs-UI geöffnet wird).
überprüfen window_start	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Stellen Sie sicher, dass der Fensterstart vor dem Fensterende liegt.
Legen Sie die erforderliche Menge als schreibgeschützt fest	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_requirement]	Legt das Feld Erforderliche Menge als schreibgeschützt fest, wenn die erforderliche Anzahl von Assets für die Teileanforderung beschafft wird.
Nachrichten anzeigen	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Zeigt Meldungen an, wenn das erwartete Fälligkeitsdatum für die Aufgabe nach dem angeforderten Fälligkeitsdatum der Anforderung liegt oder wenn die automatische Zuweisung nicht funktioniert.
Gesamtbetrag berechnen – Typ	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Berechnet die Gesamtmeilenkosten, wenn sich der Typ ändert.
„Zugewiesen an“ aktualisieren (Change „Zugewiesene Gruppe“ zuweisen)	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Aktualisieren Sie „Zugewiesen an“, wenn sich die Zuweisungsgruppe ändert: – Löschen Sie das Feld „Zugewiesen an“.
Gruppenfeld ausblenden	Serviceaufgabenmodell [cmdb_servicetask_product_model]	Blendet das Versandgruppenfeld aus, wenn die Versandwarteschlange deaktiviert ist.
Blenden Sie das Status-Flow-Feld aus	SM-Konfig [sm_config]	Wenn der Statusfluss deaktiviert ist, blenden Sie das Feld im Formular aus.
Überprüfen Sie die Aufgaben vor der Neuzuweisung	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Fordern Sie den Benutzer beim Neuzuweisen oder Aufheben der Zuweisung einer Arbeitsauftragsaufgabe auf, alle Transferaufträge an persönliche Lager für eine Aufgabe zu stornieren, wenn die Aufgabe nur stornierbare Transferaufträge enthält.
Verifiziert die Änderung der Gruppe nach der Einsatzplanungsgruppe	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Zeigt beim Laden einen Fehler an, wenn keine Zuweisungsgruppe den Standort der Arbeitsauftragsaufgabe abdeckt.

Automatische Übersetzung

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
Tabellen festlegen	SM-Benachrichtigungsregel [sm_notification_regel]	Begrenzen Sie die Tabellen auf die zwei möglichen Tabellen. Wenn keine ausgewählt wird, legen Sie die erste als Standard fest.
Endzeit berechnen (Änderung der Startzeit)	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Berechnet die geschätzte Endzeit basierend auf der Änderung der erwarteten Startzeit. Prüft auch auf Inkonsistenzen, die möglicherweise mit dem geschätzten Reisebeginn erstellt wurden.
Modell und Menge basierend auf Asset aktualisieren	Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	Synchronisiert Modell- und Mengeninformationen eines Asset-Nutzungsdatensatzes basierend auf dem referenzierten Asset.
Schreibgeschützter Auftrag – betroffene CIs	Betroffenes CI [sm_m2m_order_affected_ci]	Definiert ein Feld als schreibgeschützt, sobald ein Wert für dieses Feld ausgewählt wurde.
Menge zurücksetzen	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Wenn sich der Typ wieder in „Autovermietung“ ändert, wird die Menge auf 1 zurückgesetzt.
Schreibgeschützte Aufgabe – betroffene CIs	Von der Serviceauftragsaufgabe betroffenes CI [sm_m2m_task_affected_ci]	Definiert ein Feld als schreibgeschützt, sobald ein Wert für dieses Feld ausgewählt wurde.
Gruppenfeld ausblenden	Serviceauftragsmodell [cmdb_serviceorder_product_model]	Blenden Sie das Zuweisungsgruppenfeld aus, wenn die Anwendung nicht anforderungsbezogen ist. Blenden Sie das Qualifizierungsgruppenfeld aus, wenn die Qualifizierung deaktiviert ist.
Überprüfen Sie die Aufgaben vor der Neuzuweisung	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Fordern Sie den Benutzer beim Neuzuweisen oder Aufheben der Zuweisung einer Arbeitsauftragsaufgabe auf, alle Transferaufträge an persönliche Lager für eine Aufgabe zu stornieren, wenn die Aufgabe nur stornierbare Transferaufträge enthält.
Übergeordnetes Element bei Übermittlung benachrichtigen	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_requirement]	Aktualisiert die Quellstruktur, wenn im Popup-Fenster „Quelle“ eine neue Teileanforderung erstellt wird.
Warnmeldung des Vorlagen-Upgrades anzeigen	SM-Konfig [sm_config]	Warnmeldung anzeigen, wenn die Vorlagen migriert werden müssen.
Überprüfen Sie die Gruppenfelder	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Zeigt beim Laden einen Fehler an, wenn keine Einsatzplanungsgruppe oder Zuweisungsgruppe den Standort der Arbeitsauftragsaufgabe abdeckt.

Automatische Übersetzung

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
Stellen Sie sicher, dass es sich nicht um negative Mengen und Dezimalzahlen handelt	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_requirement]	Stellt sicher, dass die für ein Teil erforderliche Menge gültig ist.
Schreibgeschützte Aufgabenabhängigkeiten	Serviceauftragsaufgaben-Abhängigkeit [sm_m2m_task_dependency]	Das abhängige Feld beim Erstellen von Aufgabenabhängigkeiten in der Tabelle „sm_m2m_task_order“ schreibgeschützt machen.
Arbeit mit Lesezugriff beginnen (tatsächliche Reisekosten)	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Beginn der Arbeit schreibgeschützt, wenn die Reise erforderlich ist und noch nicht begonnen wurde. „Reisestart planen“ und „Zeitplanstart“ sind obligatorisch, wenn „Nachverfolgungszeit für Service Desk-Mitarbeiter“ aktiviert ist.
Warnmeldung zur Deaktivierung von SF anzeigen	SM-Konfig [sm_config]	Zeigt eine Warnmeldung an, wenn Statusabläufe deaktiviert sind.
Aus Lager für Abgabe ausfüllen	Transferauftrag [alm_transfer_order]	Legt den Lagerraum auf das persönliche Lager des angemeldeten Benutzers fest, wenn ein Transferauftrag für Abgaben erstellt wird.
Legen Sie den Wert vor dem Absenden fest	SM-Vorlagendefinition [sm_template_definition]	Legt den Wert aus den verschiedenen Widgets auf den entsprechenden Wert fest, bevor das Vorlagendefinitionsformular gesendet wird.
Vorlage ausgewählt	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Füllt das Formular basierend auf Vorlagenwerten aus.
Name des persönlichen Lagers nach Typ	Lager [alm_stockroom]	Legt den Namen eines Lagers basierend auf seinem Manager fest, wenn es zu einem persönlichen Lager wird.
Aktualisiert den Status des Service Desk-Mitarbeiters	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Aktualisieren Sie den Status des zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiters.
UI beim Laden und bei Modellwechseln aktualisieren	Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	UI beim Laden und bei Modellwechseln aktualisieren
Name des persönlichen Lagers nach Manager	Lager [alm_stockroom]	Aktualisiert den Namen eines persönlichen Lagers, wenn sich der Manager ändert.
Nicht verwendete zugehörige Listen/Felder ausblenden	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Blendet zugehörige Listen aus, die basierend auf der Anwendungsconfiguration nicht relevant sind.
Zeitplan verwenden	SM-Konfig	Deaktivieren Sie die Prioritätszuweisung, und zeigen Sie eine

Automatische Übersetzung

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
	[sm_config]	konsistente Zuweisung an, wenn die Zeitplanung deaktiviert ist.
Überprüfen Sie die Änderung des Gruppen-Post-Standorts	Serviceauftrag [sm_order] [alm_stockroom]	Zeigt nach einer Standortänderung einen Fehler an, wenn keine Qualifizierungsgruppe den Standort des Arbeitsauftrags abdeckt.

## Mit Service Management Core installierte Business Rules

Business Rules werden mit Service Management Core hinzugefügt.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Scratchpad erstellen und Infomeldungen anzeigen	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Erstellen Sie Scratchpad-Variablen, die zum Anzeigen anfänglicher Informationsmeldungen auf der Seite verwendet werden.
Betroffenes CI geändert oder entfernt	Serviceauftrag [sm_order]	Synchronisiert das Feld „Primäres CI“ und die zugehörige Liste „Betroffene CIs“ im Formular „Serviceauftrag“.
Arbeitsnotizen überprüfen	Serviceauftrag [sm_order]	Stellt sicher, dass das Feld Arbeitsnotizen in Arbeitsaufträgen ausgefüllt wird, die in den Status Abbrechen übergehen.
Legen Sie Standardwerte fest	SM-Vorlagendefinition [sm_template_definition]	Legt das <b>Tabellenfeld</b> standardmäßig fest.
Legen Sie das persönliche Lager fest	Transferauftrag [alm_transfer_order]	Legt das Lager für Transferaufträge automatisch auf das persönliche Lager des angemeldeten Benutzers fest.
In Update Set exportieren	Arbeitsauftragsmodell [cmdb_model_part_requirement]	Exportiert Teileanforderungsvorlagen in das aktuelle Update Set und erstellt einen sys_metadata_link-Datensatz, um die Vorlage der aktuellen Anwendung zuzuordnen.
In Update Set exportieren	Serviceauftrags-Aufgabenmodelle [sm_m2m_somodel_stmodell]	Exportiert die Verknüpfung zwischen der Serviceauftragsvorlage und der Serviceaufgabenvorlage in das aktuelle Update Set und erstellt einen sys_metadata_link-Datensatz, um die Vorlage

Automatische Übersetzung

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
		der aktuellen Anwendung zuzuordnen.
In Update Set exportieren	Vorlage für Serviceauftragsaufgabe [cmdb_servicetask_product_model]	Exportiert Serviceaufgabenvorlagen in das aktuelle Update Set und erstellt einen sys_metadata_link-Datensatz, um die Vorlage der aktuellen Anwendung zuzuordnen.
In Update Set exportieren	Serviceauftragsvorlage [cmdb_serviceorder_product_model]	Exportiert Serviceauftragsvorlagen in das aktuelle Update Set und erstellt einen sys_metadata_link-Datensatz, um die Vorlage der aktuellen Anwendung zuzuordnen.
Synchronisieren Sie die Aktualisierung der zugeordneten Variablen	SM-Vorlagendefinition [sm_template_definition]	Synchronisiert die Vorlagendefinition mit der zugehörigen Katalogvariablen.
Datumsprüfungen	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Validiert das Fenster, das geschätzte sowie das tatsächliche Start- und Enddatum.
Standort ausfüllen – Neues SOT	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Füllt den Standort, wenn möglich, basierend auf dem übergeordneten Arbeitsauftragsstandort aus.
add_model_filter	Global [global]	Filter für SM-Modellanwendungs-Slushbucket, beschränkt verfügbare Modelle auf Hardware- und Verbrauchsgütermodelle.
Menge auf 1 zurücksetzen	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Legt das Mengenfeld auf 1 fest, wenn der Typ „Automiete“ ist.
Validieren Sie die Benachrichtigung	SM-Benachrichtigungsregel [sm_notification_regel]	Überprüft, ob beim Einfügen oder Aktualisieren einer Benachrichtigungsregel ein Benutzer oder eine Gruppe ausgewählt ist.
Typ „Außendienstmitarbeiter“ validieren	Lager [alm_stockroom]	Verhindert doppelte persönliche Lagerräume.
Berechnen Sie die Kosten	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Hilft bei der Berechnung der <b>Kosten</b> , wenn der <b>Typ „Kilometerstand“</b> ist (ab Release „Eureka“).
Überprüfen Sie Asset und CI	Serviceauftragsaufgabe	Synchronisiert betroffene CIs und betroffene Assets.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
	[sm_task]	
Weisen Sie den vorherigen Service Desk-Mitarbeiter der Aufgabe zu	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Legt den vorherigen Service Desk-Mitarbeiter fest, wenn sich die zugewiesene Aufgabe ändert.
Füllen Sie den Serviceauftrag aus der Vorlage aus	Serviceauftrag [sm_order]	Füllt einen neuen Arbeitsauftrag aus dem als Vorlage ausgewählten Arbeitsauftragsmodell.
Validieren Sie die angeforderte Menge	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Überprüft, dass die für eine Transferauftrags-Position mit einer Teileanforderung angeforderte Menge nicht die Menge überschreitet, die zur Erfüllung der Teileanforderung erforderlich ist (beginnend mit dem EUREKA-Release).
Schließen Sie den Serviceauftrag nach Abschluss des Workflows	Workflow-Kontexte [wf_context]	Verhindert ein Rollup von Aufgabenabschlüssen, wenn aktive Workflows für Serviceaufträge vorhanden sind.
Erstellen Sie Teilaufgaben	Serviceauftrag [sm_order]	Wenn der Serviceauftrag den Entwurfsstatus verlässt, werden Aufgaben aus einer Vorlage erstellt, wenn der Serviceauftrag aus einer Vorlage erstellt wird, oder eine Standardaufgabe erstellt, wenn aufgabenorientiert.
Validieren Sie den Namen des Außendienstmitarbeiters	Lager [alm_stockroom]	Validiert, dass einem persönlichen Lager ein gültiger Service Desk-Mitarbeiter zugeordnet ist.
Erstellen Sie eine Kostenlinie	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Erstellt oder aktualisiert eine Kostenlinie basierend auf den Kosten der Nebenkosten, wenn die Nebenkosten gespeichert werden und alle der folgenden Bedingungen zutreffen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Status lautet „Angefallen“.</li> <li>• Der Typ ist nicht „Keine“.</li> <li>• Die Kosten sind nicht null</li> </ul>
Validierung	Serviceauftrags-Gruppenabhängigkeit [sm_m2m_group_dependency]	Validiert, dass die Abhängigkeit gültig ist.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
CI für SM-Aufgabe überprüfen	CIs betroffen [task_ci]	Überprüft, ob das betroffene CI für eine Aufgabe auch ein betroffenes CI für den Auftrag ist.
Lieferantentyp erfordert Manager	Anwendergruppe [sys_user_group]	Lieferant ist für Lieferantengruppen erforderlich.
Benötigte Teile	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Erstellt Teileanforderungen für eine Serviceauftragsaufgabe aus den Teileanforderungen, die für ein als Vorlage verwendetes Serviceauftrags-Aufgabenmodell konfiguriert wurden. Assets freigeben, wenn die Zuweisung aufgehoben oder neu zugewiesen wurde. Asset-Nutzungen aktualisieren, wenn Aufgaben geschlossen werden.
Wenden Sie die Versandmethode an	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Weist automatisch eine Aufgabe zu, sobald sie als bereit für die Zuweisung markiert ist, wenn die Zuweisungsmethode der Anwendung „Workflow“ oder „Automatisch“ ist.
Validierung der Gruppenänderung	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Validiert Änderungen an Zuweisungs- und Einsatzgruppen in Arbeitsauftragsaufgaben.
Weisen Sie den vorherigen Service Desk-Mitarbeiter in der Bestellung zu	Serviceauftrag [sm_order]	Legt den vorherigen Service Desk-Mitarbeiter fest, wenn sich der zugewiesene Auftrag ändert.
ValidateChanges	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Validiert, dass die Typen der Einsatzplanungsgruppe und der Zuweisungsgruppe übereinstimmen und dass bei Bedarf Arbeitsnotizen bereitgestellt werden.
Übergänge	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Setzt eine Aufgabe auf „In Arbeit“, wenn die Aufgabe akzeptiert und der Arbeitsbeginn ausgefüllt wird.
Synchronisieren Sie den Katalog	SM-Konfig [sm_config]	Synchronisiert den Anwendungskatalog, wenn sich die Servicemanagement-Konfiguration ändert.
Legen Sie „Erforderlich“ nach Datum in der Anzeige fest	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_requirement]	Legt die Teileanforderung, die von benötigt wird, auf den erwarteten Reisebeginn der zugeordneten Serviceauftragsaufgabe fest.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Anforderungsgesteuerter Versand	Serviceauftrag [sm_order]	Verantwortlich für die Zuteilung von Serviceaufträgen basierend auf der Anwendungskonfiguration.
Scratchpad erstellen und Infomeldungen anzeigen	Serviceauftrag [sm_order]	Erstellen Sie Scratchpad-Variablen, die zum Anzeigen anfänglicher Informationsmeldungen auf der Seite verwendet werden.
Schleife in TaskTemplateDependencies verhindern	Abhängigkeit Serviceauftragsaufgaben-Vorlage [sm_m2m_task_template_dependency]	Verhindert Schleifen in Aufgabenvorlagenabhängigkeiten
getMainSMMModels	Global [global]	Slushbucket-Filter beim Verknüpfen von Aufgabenvorlagen für Serviceaufträge mit Vorlagen für Serviceaufträge.
Aufgabenvertrag m2m	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Synchronisiert Verträge, Kostenlinien und Nebenkosten
Benachrichtigung für Aufgabe	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Sendet Benachrichtigungen, wenn sich die Aufgabe ändert, wenn sich die Werte für auf der Konfigurationsseite angegebene Felder ändern.
Erstellen Sie Scratchpad-Tabellen	SM-Benachrichtigungsregel [sm_notification_regel]	Legt die Tabellen fest, die auf der Benachrichtigungsregelseite angezeigt werden sollen.
PR basierend auf TOL aktualisieren	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Aktualisiert die Teileanforderung, wenn die zugeordnete Transferauftrags-Position die Stufe ändert.
Entferntes Asset hinzufügen	Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	Bestimmt die Gültigkeit der Asset-Entfernung und aktualisiert das entfernte Asset entsprechend.
Fügen Sie einen Manager zu einer Lieferantengruppe hinzu bzw. entfernen Sie sie aus einer Lieferantengruppe	Gruppe [sys_user_group]	Wenn sich der Gruppenmanager für eine Lieferantengruppe ändert, fügen Sie den neuen Manager als Gruppenmitglied hinzu, und entfernen Sie den vorherigen Manager als Gruppenmitglied.
Service Management-Gruppentypen	Gruppe [sys_user_group]	Stellt die Datenintegrität der Informationen über die Abdeckung von Einsatzplanungsgruppen sicher.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Löschung des betroffenen CI	CI's betroffen [task_ci]	Teil des Synchronisierungsmechanismus zwischen dem primären CI-Feld und der zugehörigen Liste Betroffene CIs im Serviceauftragsformular.
Schleife in Aufgabenabhängigkeiten verhindern	Serviceauftragsaufgaben-Abhängigkeit [sm_m2m_task_dependency]	Verhindert Ringabhängigkeiten von Arbeitsauftragsaufgaben.
SO-Löschung kaskadieren	Serviceauftrag [sm_order]	Löschen Sie Serviceauftragsaufgaben und Prüflisten, wenn der Serviceauftrag gelöscht wird.
Erstellen Sie ein persönliches Lager	Benutzerrolle [sys_user_has_role]	Erstellt ein persönliches Lager für Benutzer (sofern sie noch keines haben), wenn ihnen die Rolle „Service Desk-Mitarbeiter“ zugewiesen wird.
Löschen Sie das persönliche Lager	Benutzerrolle [sys_user_has_role]	Löscht das persönliche Lager eines Anwenders, wenn dem Anwender alle Mitarbeiterrollen entzogen werden.
Validieren Sie die Teileanforderung	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_requirement]	Validiert die Teileanforderung und prüft die Verfügbarkeit des Teils. Validiert Beschaffungsinformationen.
Vorlagen-Workflow aufrufen und Aufgabe verschieben	Serviceauftrag [sm_order]	Workflow für Serviceaufträge starten und Teilaufgaben in „Zuteilung ausstehend“ verschieben.
Gruppe ausfüllen – Qualifizierung	Serviceauftrag [sm_order]	Füllt die Qualifizierungsgruppe, wenn möglich, basierend auf dem Standort aus.
Erstellen Sie einen Katalog	Serviceauftragsvorlage [cmdb_serviceorder_product_model]	Erstellen Sie einen entsprechenden Datensatzersteller, wenn die automatische Veröffentlichung aktiviert ist.
Zeitplan ausfüllen	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Füllt Planungsfelder aus, wenn sie nicht bereits festgelegt sind. Sie werden nur festgelegt, wenn sich der Status in Ausstehende Lieferung ändert.
Benachrichtigung für Anforderung	Serviceauftrag [sm_order]	Sendet Benachrichtigungen, wenn sich die Aufgabe ändert, wenn sich die Werte für auf der Konfigurationsseite angegebene Felder ändern.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Löschprüfliste kaskadieren	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Löschen Sie Prüflisten, wenn die Serviceauftragsaufgabe gelöscht wird.
Scratchpad	SM-Konfig [sm_config]	Erstellt ein Scratchpad für das SM-Konfigurationsformular.
TAP validieren und Verfügbarkeit prüfen	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Validiert Statusänderungen für Transferauftrags-Positionen und stellt sicher, dass das Asset im Lager verfügbar ist.
Löschen Sie alle Kostenlinien	SM-Nebenkosten [sm_incidentals]	Löschen Sie Kostenlinien, wenn Nebenkosten gelöscht werden.
Zeitplan ausfüllen – Neuer SOT	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Füllt Planungsfelder aus, wenn sie nicht bereits festgelegt sind. Sie werden nur festgelegt, wenn sich der Status in Ausstehende Lieferung ändert.
Standort ausfüllen	Serviceauftrag [sm_order]	Füllt den Standort, wenn möglich, basierend auf dem vom Anrufer identifizierten betroffenen CI aus.
Als primär hinzufügen, wenn nichts festgelegt ist	CI betroffen [task_ci]	Fügen Sie das Konfigurationselement als primär betroffenes CI hinzu, wenn kein primäres CI vorhanden ist.
Änderungen hochrollen	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Rollup-Statusänderungen und geschätzte Arbeitszeiten für Serviceauftrag.
Scratchpad erstellen	Serviceauftragsvorlage [cmdb_serviceorder_product_model]	Legt das Scratchpad für das Serviceauftrags-Vorlagenformular fest.
Überprüfen Sie Asset und CI	Serviceauftrag [sm_order]	Synchronisiert betroffene CIs und betroffene Assets.
Nicht zugewiesen	Serviceauftrag [sm_order]	Setzt den Status des Serviceauftrags wieder auf „Bereit“, wenn die Zuweisung aufgehoben wird.
Propagieren Sie die Priorität	Serviceauftrag [sm_order]	Verteilt die Priorität von Serviceaufträgen an Serviceauftragsaufgaben.
Wenden Sie Konfigurationseinstellungen an	SM-Konfig [sm_config]	Verarbeitet Änderungen am SM-Konfigurationsdatensatz.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Aktualisiert den Status des Service Desk-Mitarbeiters	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Aktualisiert den Status eines Service Desk-Mitarbeiters, der einer Aufgabe zugewiesen ist.
Scratchpad erstellen	Vorlage für Serviceauftragsaufgabe [cmdb_servicetask_product_model]	Legt das Scratchpad für das Vorlagenformular für Serviceauftragsaufgaben fest.
Überprüfen Sie die Aufgaben vor der Neuzuweisung	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Legt das Scratchpad fest, um die Neuzuweisung einer Aufgabe zu verhindern, wenn Transferaufträge unterwegs sind.
Doppelte Reihenfolge für betroffene CIs verhindern	CIs betroffen [task_ci]	Doppelte betroffene CIs verhindern
Nicht zugewiesen	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Verhindern Sie die Neuzuweisung einer Aufgabe, wenn Transferaufträge unterwegs sind.
SNC – Übergeordnete Workflows ausführen (Genehmigung)	Genehmigung [sysapproval_approver]	Behandelt Auftrags-Workflows, wenn die Genehmigung auf „Weitere Informationen erforderlich“ oder „Duplikat“ festgelegt ist.
getTaskSMModels	Global [global]	Slushbucket-Filter beim Verknüpfen von Serviceauftragsvorlagen mit Serviceaufgabenvorlagen.
Verhindern Sie Modelländerungen nach der Beschaffung	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_requirement]	Verhindern Sie, dass das Modell geändert wird, nachdem die Teileanforderung beschafft wurde.
AssetUsage erstellen, wenn TOL bereitgestellt wird	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Erstellen Sie eine Asset-Nutzung, sobald eine Transferauftrags-Position geliefert wurde.
Geben Sie Asset beim Löschen von AssetUsage frei	Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	Asset verfügbar machen, wenn die Asset-Nutzung gelöscht wird.
TOL zu vorhandenem TO unter WOT umleiten	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Es wird versucht, Transferauftrags-Positionen unter demselben Transferauftrag für einen Serviceauftrag zu gruppieren, wenn die Transferauftrags-Positionen dieselben „Von“- und „An“-Standorte haben.
Gruppe ausfüllen – Versand/Arbeit	Serviceauftragsaufgabe [sm_task]	Füllt die Einsatzplanungsgruppe und die Zuweisungsgruppen aus, wenn nur eine Einsatzplanungsgruppe den

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
		Standort einer Aufgabe abdeckt und nur eine Zuweisungsgruppe von der Einsatzplanungsgruppe abgedeckt wird.

## Mit Service Management Core installierte E-Mail-Benachrichtigungen

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

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

## Geplante Wartung

Die Anwendung Geplante Wartung ist keine Anwendung von Servicemanagement, sie funktioniert jedoch mit Anwendungen von Servicemanagement, um Organisationen bei der Verwaltung der regelmäßigen vorbeugenden Wartung von Assets zu unterstützen.

Geplante Wartung verwendet Wartungspläne, um die Erstellung von Arbeitsaufträgen oder Facility-Anforderungen auszulösen. Diese Arbeitsaufträge und Facility-Anforderungen geben an, wie Wartungen an Geräten und Fahrzeugen oder nahezu jeder Art von Asset durchgeführt werden, die gewartet werden muss. Arbeitsaufträge und Anforderungen können basieren auf:

- 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.

## Geplante Wartung aktivieren

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

### Prozedur

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

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

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

#### **i** Hinweis:

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

### Mit SM installiert Geplante Wartung

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

### Mit SM installierte Tabellen Geplante Wartung

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

### Mit SM installierte Rollen Geplante Wartung

Rollentitel [Name]	Beschreibung
plan_maint_admin	Administrator für geplante Wartung.

## Mit SM installierte Skripteinbindungen Geplante Wartung

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

## Mit SM installierte Client-Skripts Geplante Wartung

Clientskript	Tabelle	Beschreibung
Feldanzeige aktualisieren – Auslösertyp CHG	Wartungsplan [sm_schedule]	Aktualisiert die im Formular „Wartungsplan“ angezeigten Felder basierend auf dem ausgewählten Auslösertyp.
Feldanzeige aktualisieren – Wiederholung CHG	Wartungsplan [sm_schedule]	Aktualisiert die im Formular „Wartungsplan“ angezeigten Felder basierend auf der ausgewählten Wiederholung.
Aktualisieren Sie die Tabelle, wenn sich der Typ ändert	Wartungsplan [sm_maint_plan]	Aktualisiert das <b>Tabellenfeld</b> basierend auf den ausgewählten Modellen (für modellbasierte Pläne).
Validieren Sie jedes Feld	Wartungsplan [sm_schedule]	Überprüft, ob <b>jedes</b> Feld eine positive Zahl ist; andernfalls ist der Standardwert 1.
Aktualisieren Sie die Tabelle, wenn sich Modelle ändern	Wartungsplan [sm_maint_plan]	Aktualisiert das <b>Tabellenfeld</b> basierend auf den ausgewählten Modellen (für modellbasierte Pläne).

## Mit SM installierte Business Rules Geplante Wartung

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Aktualisieren Sie den Wartungsplandatensatz	Serviceauftrag [sm_order]	Aktualisiert die Wartungsdatensätze [sm_m2m_maint_plan_to_record], sobald ein Serviceauftrag geschlossen wird.
Aktualisieren Sie m2m-Zeitplandatensätze	Wartungsplan [sm_schedule]	Berechnet den nächsten Wert oder die nächste Ausführungszeit neu, wenn sich die <b>Zähler-</b> oder <b>Dauerfelder</b> ändern.
Aktive Changes	Sm-M2m-Wartungsplan für Datensatz [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Verarbeitet Änderungen an der aktiven Kennzeichnung für einen Wartungsplandatensatz.
Aktive Einfügung	Sm-M2m-Wartungsplan für Datensatz [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Verarbeitet Änderungen an der aktiven Kennzeichnung für einen Wartungsplandatensatz.
Aktive Changes	Wartungsplan [sm_schedule]	Verarbeitet Änderungen an der aktiven Kennzeichnung für einen Wartungsplan.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Aktive Changes	Wartungsplan [sm_maint_plan]	Verarbeitet Änderungen an der aktiven Kennzeichnung für einen Wartungsplan.
Aktive Einfügung	Wartungsplan [sm_schedule]	Verarbeitet Änderungen an der aktiven Kennzeichnung für einen Wartungsplan.
Wenden Sie den Plan auf neue Datensätze an	Wartungsplan [sm_maint_plan]	Aktualisiert die Geschäftsregel für die Anwendung eines Plans auf neue Datensätze, wenn sich das Feld Auf neue Datensätze <b>anwenden</b> ändert.

## Mit SM installierte geplante Aufgaben Geplante Wartung

Geplante Aufgaben	Beschreibung
Nächtliche Ausführung der geplanten Wartung	Erstellt Wartungsanforderungen basierend auf aktiven Wartungsplänen.

## Verwalten von Wartungsplänen

Geplante Wartung Mit können Sie die Wartung von Geräten erstellen, warten und planen, die eine regelmäßige Wartung erfordern.

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

Sie können beispielsweise einen Wartungsplan konfigurieren, um alle Klimaanlage für ein bestimmtes Produktmodell zu inspizieren und zu reinigen. Der Wartungsplan gibt an, dass die Inspektion alle sechs Monate durchgeführt wird.

Wartungspläne und -zeitpläne berücksichtigen auch Service Management-Arbeitsaufträge und Facility-Anforderungen, die für diese Geräte geöffnet wurden.

### Timing der ersten Wartung

Standardmäßig wird die erste geplante Wartung basierend auf dem im Zeitplan eingegebenen Zeitpunkt geplant. Wenn Sie beispielsweise einen Zeitplan erstellen, um die Klimaanlage alle sechs Monate zu inspizieren, erfolgt die erste Wartung sechs Monate nach dem Zeitpunkt, zu dem Sie den Zeitplan erstellt haben.

So planen Sie das Datum der ersten Wartung:

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

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

## Erstellen Sie einen Wartungsplan

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


### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: SM-Administrator

### Prozedur

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


### Wartungsplan

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Identifikationsnummer für den Wartungsplan.
Regeln	
Typ	<p>Typ des Auslösers, der bestimmt, wann eine Wartung durchgeführt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Modellbasiert:</b> Basiert den Wartungsplan auf einem angegebenen Modell eines CI, z. B. einem Produktmodell.</li> <li>○ <b>Allgemein:</b> Basieren Sie den Wartungsplan auf einer Tabelle und einem Filter.</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b> Modellbasierte Pläne gelten nur für Hardwaremodelle, insbesondere für solche, für die mindestens eine Modellkategorie definiert ist.</p>
Modell	<p>Wählen Sie ein oder mehrere <a href="#">Produktkatalogelemente</a>  aus, um die CIs zu identifizieren, die eine vorbeugende Wartung erfordern. Wenn Sie ein Modell auswählen, wird die zugehörige <b>Tabelle</b> im Feld <b>Tabelle</b> angezeigt. Wenn Sie beispielsweise ein bestimmtes PC-Modell auswählen, wird im Feld <b>Tabelle</b> <i>Computer [cldb_ci_computer]</i> angezeigt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie den <b>modellbasierten</b> Typ ausgewählt haben.</p> <p>Wenn Sie mehr als ein Modell in derselben Kategorie auswählen, ändert sich die Tabelle nicht. Wenn Sie jedoch ein CI aus einer anderen Kategorie auswählen, zeigt das Feld <b>Tabelle</b> die Tabelle der untersten Ebene an, die alle ausgewählten CIs enthält. Wenn Sie beispielsweise zwei PCs und einen Laserdrucker auswählen, ändert sich das Feld <b>Tabelle</b> in <i>Hardware [cldb_ci_hardware]</i>, da diese</p>

Feld	Beschreibung
	Tabelle Computer und Drucker enthält. Wenn Sie dann ein Computer-Rack hinzufügen, ändert sich das Feld <b>Tabelle</b> in <i>Konfigurationselement [cmdb_ci]</i> , das alle CIs enthält.
Tabelle	Wenn Sie den Typ <b>Allgemein</b> ausgewählt haben, wählen Sie die Tabelle aus, die Sie dem Wartungsplan zuordnen möchten. Wenn Sie den <b>modellbasierten</b> Typ ausgewählt haben, wird in diesem Feld die Tabelle der untersten Ebene angezeigt, die alle ausgewählten CIs enthält.
Filterbedingung	Filterbedingungen, um die spezifischen Assets zu finden, die Sie verwalten möchten. Nur Datensätze in der ausgewählten Tabelle, die den Filterkriterien entsprechen, müssen gewartet werden.
Auf neue passende Datensätze anwenden	Aktivieren Sie die Checkbox, um sicherzustellen, dass die für diesen Wartungsplan definierten Zeitpläne auf alle Datensätze angewendet werden, die der angegebenen Tabelle seit der letzten Ausführung des Plans hinzugefügt wurden und die in der <b>Filterbedingung</b> <b>einggegebenen Bedingungen erfüllen</b> . Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Ordnen Sie gefilterten Datensätzen einen Wartungsplan zu</a> .
Wartungsüberschreibungsrichtlinie	Geben Sie an, was zu tun ist, wenn ein Wartungsplan für einen Datensatz ausgeführt wird, der bereits gewartet wird. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Unverändert lassen:</b> Lassen Sie die Erstellung neuer Aufgaben oder das Löschen vorhandener Aufgaben nicht zu.</li> <li>○ <b>Vorhandenes abbrechen:</b> Ermöglicht das Löschen von Aufgaben, die derzeit dem Plan zugeordnet sind.</li> <li>○ <b>Zu vorhandenem</b>hinzufügen: Ermöglicht das Hinzufügen neuer Aufgaben zusammen mit vorhandenen aktiven Aufgaben zu Wartungsplänen.</li> </ul>

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

**i Hinweis:**

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

**i Hinweis:**

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

## Eigenschafteneinstellungen für Geplante Wartung

Sie konfigurieren Geplante Wartung Eigenschaften unter **Geplante Wartung > Eigenschaften**.

## Auslösereigenschaften

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

[planned\_maintenance.fixed\_meter]

Behalten Sie den berechneten Zählerauslöser bei. Siehe Abbildung.

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

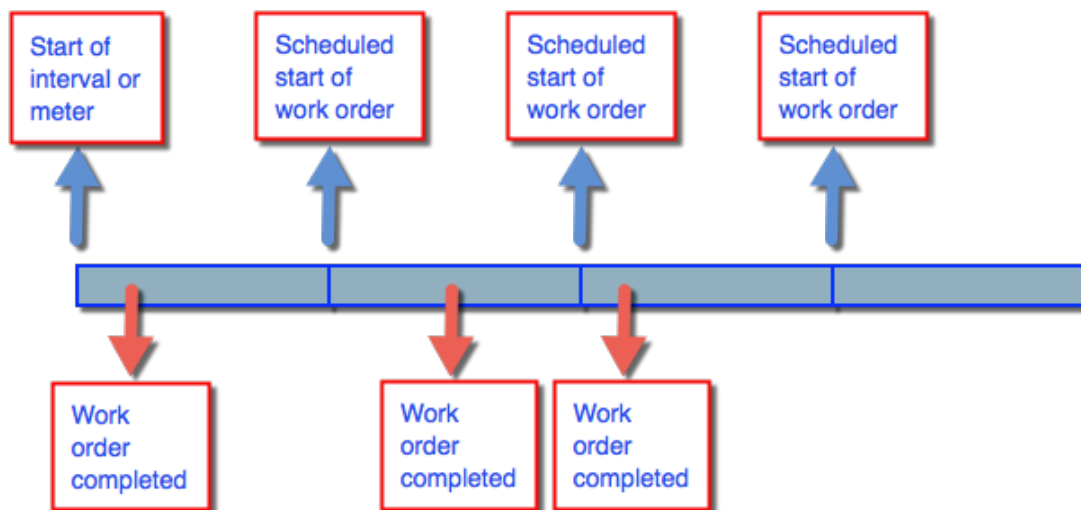
Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die Regelmäßigkeit der geplanten Wartungsintervalle aufrechtzuerhalten

[planned\_maintenance.fixed\_interval]

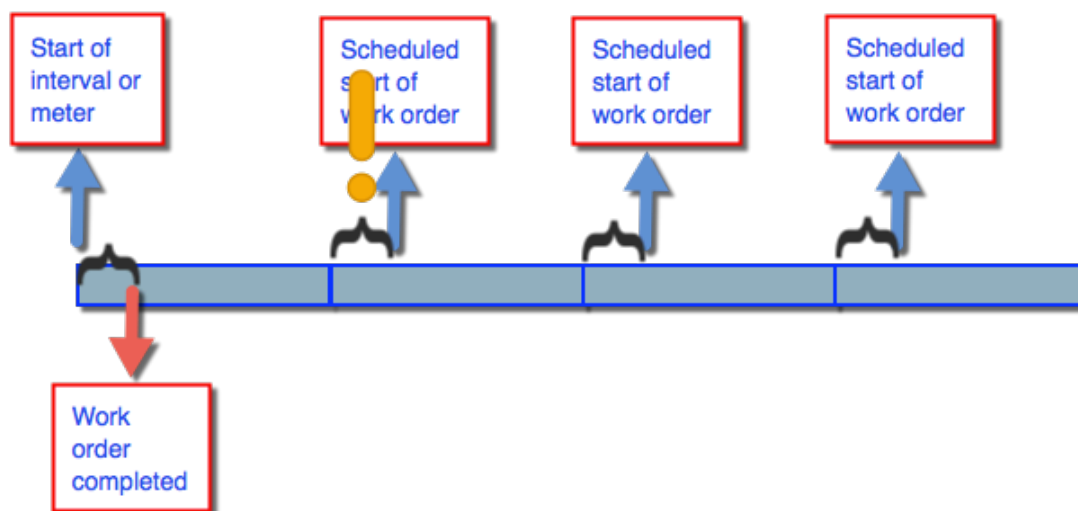
Behalten Sie den berechneten Intervallauslöser bei. Siehe Abbildung.

- Aktivieren Sie die Checkbox, um die nächste geplante Wartung zu dem Zeitpunkt/Datum durchzuführen, der ursprünglich basierend auf dem konfigurierten Intervall berechnet wurde, auch wenn der letzte Arbeitsauftrag verspätet abgeschlossen wurde.
- Deaktivieren Sie die Checkbox, um die Intervallberechnung nach Abschluss des Arbeitsauftrags neu zu starten.

## 'Preserve the calculated trigger': Selected



## 'Preserve the calculated trigger': Not selected



### Konfigurieren Sie einen Wartungsplan

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

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sm\_admin

#### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

**i Hinweis:**

Planen Sie sorgfältig, wenn Sie mehrere Wartungspläne 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.

Basierend auf den mit dem Plan verknüpften Vorlagen werden automatisch ein oder mehrere Service Management-Arbeitsaufträge und Facility-Anforderungen generiert.

Wartungspläne können entweder auf Dauer oder Zähler basieren und durch die erste auftretende zugehörige Bedingung ausgelöst werden. Wählen Sie beispielsweise im Formular „Wartungsplan“ die Option **Dauer oder Zähler** als Auslöser für einen Kfz-Wartungsplan aus, und legen Sie dann die Dauer auf drei Monate und den Zähler auf 5.000 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 **Wartungsplandatensätze** im Formular „Wartungsplan“ ausgefüllt.

**i Hinweis:**

In einem Wartungsplandatensatz stimmt der im Feld **Nächste Ausführungszeit** angezeigte Zeitstempel nicht mit der für die Ausführung der geplanten Wartung festgelegten Zeit überein. Im Feld **Nächste Aktion** im Datensatz „**Geplante Wartung – Nächtlche** Ausführung“ wird die tatsächliche Ausführungszeit der geplanten Aufgabe für die geplante Wartung angezeigt.

Wenn die geplante Aufgabe ausgeführt wird, wird überprüft, ob der Wert im Feld **Nächste Ausführungszeit** kleiner ist als die festgelegte Zeit für die nächste geplante nächtliche Wartungsaufgabe. 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.

**Prozedur**

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

**i Hinweis:**

Wenn das Formular so konfiguriert ist, dass das Feld **Nächste Aktion** angezeigt wird, können Sie das Datum und die Uhrzeit für die erste durchzuführende Wartung auswählen.

**Wartungsplan**

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

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Dauer:</b> Auszuführende Wartung nach Zeit. Abhängig von Ihrer Auswahl werden zusätzliche Felder angezeigt, um die Dauer zu definieren.</li> <li>○ <b>Zähler:</b> Auszuführende Wartung basierend auf der Anzahl. Die Felder <b>Jeden</b> und <b>Feld</b> werden angezeigt.</li> <li>○ <b>Bedingung:</b> Wartung, die durchgeführt werden soll, wenn eine bestimmte Bedingung erfüllt ist. Das Feld <b>Filterbedingung</b> wird angezeigt</li> <li>○ <b>Skript:</b> Wenden Sie erweiterte Kriterien für die Ausführung eines Wartungsplans an. Das Feld <b>Skript</b> wird angezeigt.</li> <li>○ <b>Dauer oder Zähler:</b> Auszuführende Wartung basierend auf Zeit und Anzahl, je nachdem, was zuerst eintritt. Sie müssen die Dauer und die Zählerdetails angeben.</li> </ul>
Auslösertyp	Dauerkategorie für den Wartungsplan. Wenn Sie beispielsweise <b>Monatlich</b> auswählen, wird das Feld Fälligkeitstag <b>des Monats</b> angezeigt, sodass Sie angeben können, an welchem Tag jedes Monats die Wartung ausgeführt werden soll. Je nach ausgewähltem Auslösertyp werden verschiedene Felder angezeigt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn <b>Dauer</b> für <b>Auslöser</b> ausgewählt ist.
Wiederholen	Häufigkeit der Wiederholung. Dieses Feld wird angezeigt, wenn <b>Intervall</b> für <b>Auslösertyp</b> ausgewählt wird.
Wochentag der Ausführung	Wochentag, an dem die Wiederholung erfolgen soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn <b>Wöchentlich</b> für <b>Auslösertyp</b> ausgewählt ist.
Monatstag der Ausführung	Tag des Monats, an dem die Wiederholung erfolgen soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn <b>Monatlich</b> oder <b>Jährlich</b> für <b>Auslösertyp</b> ausgewählt ist.
Monat der Ausführung	Monat, an dem wiederholt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn <b>Jährlich</b> für <b>Auslösertyp</b> ausgewählt ist.
Laufzeit	Uhrzeit in Stunden, Minuten und Sekunden. Dieses Feld wird für alle Auslösertypen außer <b>Intervall</b> angezeigt.
Jede/n/s	Anzahl der Vorkommen, z. B. Meilen oder Seiten, die aufgezeichnet werden müssen, bevor der Wartungsplan ausgeführt wird. Muss größer als null (0) sein. Dieses Feld wird angezeigt, wenn <b>Zähler</b> für <b>Auslöser</b> ausgewählt wird.
Feld	Feld, das verwendet wird, um zu definieren, für was die Vorkommen im Feld <b>Alle</b> gelten. Wenn beispielsweise das Feld <b>Seiten</b> eingegeben wird, kann das Feld <b>Alle</b> die Anzahl der Seiten enthalten, die gedruckt werden, bevor die im Plan definierte Aktion ausgeführt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn <b>Zähler</b> für <b>Auslöser</b> ausgewählt wird.
Tabelle	Listet die Tabelle auf, die den für die Wartung ausgewählten Assets oder CIs zugeordnet ist. Dieses Feld wird angezeigt, wenn <b>Zähler</b> oder <b>Bedingung</b> für <b>Auslöser</b> ausgewählt ist.
Vorlaufzeit	Anzahl der Tage vor dem Datum der <b>angeforderten</b> Fälligkeit, um das Datum zu bestimmen, an dem die Arbeit beginnen soll. Dieses Datum wird im Feld <b>Geplanter Start</b> für die Aufgabe vorausgefüllt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn <b>Dauer</b> für <b>Auslöser</b> ausgewählt ist.
Bedingung	Bedingung, die bestimmt, ob der Wartungsplan ausgeführt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn <i>Bedingung</i> für <b>Auslöser</b> ausgewählt ist.
Skript	Skript, das bestimmt, ob der Wartungsplan ausgeführt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn <i>Skript</i> für <b>Auslöser</b> ausgewählt wird. Wartung wird ausgeführt, wenn das

Feld	Beschreibung
	Skript „true“ zurückgibt. Die Variable „current“ ist verfügbar und stellt den Datensatz dar, der gerade gewartet wird, z. B. ein CI.

4. Geben Sie an, ob die nächste geplante Wartung zum ursprünglich berechneten Zeit-/Zählerwert erfolgen soll, oder ob die Zähler-/Intervallberechnung ab dem Zeitpunkt neu gestartet werden soll, zu dem der Arbeitsauftrag abgeschlossen wurde.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Eigenschafteneinstellungen für Geplante Wartung](#).

### Änderungen an Wartungsplänen

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

In den folgenden Beispielen werden die Verhaltensweisen erläutert, die Sie nach Änderungen erwarten können:

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

### Ordnen Sie gefilterten Datensätzen einen Wartungsplan zu

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


#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: SM-Administrator

#### Prozedur

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

#### Hinweis:

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

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

#### 4. Konfigurieren Sie einen Wartungsplanan.

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

### Ergebnisse

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

#### **Hinweis:**

Wenn mehrere Zeitpläne definiert sind, werden sie alle für die übereinstimmenden Datensätze wirksam, wenn Sie auf **Zeitpläne auf gefilterte Datensätze anwenden** klicken. Details siehe [Konfigurieren Sie einen Wartungsplan](#). Dieselbe Funktionalität ist für Wartungspläne vorhanden. Die **zugehörigen Links** für den Zeitplan enthalten auch den Link **Zeitplan auf gefilterte Datensätze anwenden**.

Wenn Sie im Wartungsplan auf diesen Link klicken, wird nur dieser bestimmte Zeitplan auf die Datensätze angewendet, die die Filterbedingungen im zugehörigen Wartungsplan erfüllen.

### Ordnen Sie übereinstimmenden Datensätzen eine Zeitplanvorlage zu

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: SM-Administrator

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

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


- Alle **Datensatztabellen** und **Datensatz-ID** -Felder von Serviceaufträgen werden immer mit dem Tabellennamen und der ID des zu wartenden Datensatzes ausgefüllt.
- Wenn der zu wartende Datensatz ein Konfigurationselement ist, wird das Feld **Betroffenes CI** des Serviceauftrags ausgefüllt.

### Prozedur

#### 1. Erstellen Sie einen Wartungsplanan.

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

#### **Hinweis:**

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

#### 3. Klicken Sie auf **Absenden**.

#### 4. Definieren oder wählen Sie einen Wartungsplan.

#### 5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „**Wartungspläne**“ auf den Namen des Zeitplans.

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

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

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

- **Produktkatalog > Vorlagen > Arbeitsauftragsvorlagen**
- **Facilitys > Katalog&Knowledge > Facilities-Anforderungsvorlagen**

**7. Verschieben Sie die Vorlagen, die Sie auf den übereinstimmenden Datensatz anwenden möchten, aus dem Bucket „Sammlung“ in den Bucket „Modellliste“, und klicken Sie dann auf Speichern.****8. Klicken Sie im Header „Wartungsplan“ auf Zurück.****Ergebnisse**

Arbeitsaufträge oder Einrichtungsanforderungen, die von den geplanten Aufgaben erstellt werden, die für die zugeordneten Datensätze ausgeführt werden, enthalten die ausgewählte Vorlage.

**Führen Sie eine regelmäßige Aufgabe aus, um einen Wartungsplan auszuführen**

Wartungspläne 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: SM-Administrator

**Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

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

So konfigurieren Sie die geplante Aufgabe für die nächtliche Wartung:

**Prozedur**

- 1. Navigieren zu Alle > Systemdefinition > Geplante Aufgaben.**
- 2. Offene nächtliche Ausführung für geplante Wartung.**
- 3. Klicken Sie unter Zugehörige Links auf Auftragsdefinition konfigurieren.**
- 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 Wartungsplan](#).
- 5. Klicken Sie auf Aktualisieren.**
- 6. Um die regelmäßige Aufgabe auszuführen, klicken Sie jederzeit auf Jetzt ausführen.**  
Die regelmäßige Aufgabe wertet alle zuvor definierten Zeitpläne aus und führt diejenigen aus, deren Ausführung geplant ist.

** Hinweis:**

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

## Führen Sie bei Bedarf einen Wartungsplan aus

Wartungspläne werden in der Regel mit der geplanten Aufgabe „*Geplante Wartung*, *nächtliche* Ausführung“ ausgeführt. Möglicherweise möchten Sie den Zeitplan jedoch sofort ausführen oder das Datum ändern, wenn ein Zeitplan ausgeführt wird.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin


### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

### Prozedur

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

#### Zeitplan bei Bedarf

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

## Zeigen Sie ein Wartungsprotokoll an

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: SM-Administrator

### Prozedur

1. Nachdem die regelmäßige Aufgabe „*Geplante nächtliche Wartung*“ für einen Wartungsplan ausgeführt wurde, navigieren Sie zum Speicherort des CI, für das Sie den Plan ausgeführt haben.  
Beispiel: **Konfiguration > Server > Linux**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz-Header, und wählen Sie **Ansicht > Reserviert**.
3. Wählen Sie das CI aus, um das Protokoll anzuzeigen.

Zugehörige Listen zeigen Wartungspläne, Wartungsplandatensätze für das CI und Serviceaufträge an.

## Beispiele für Wartungspläne

Sie können Wartungspläne mithilfe von modellbasierten, zählerbasierten oder dauerbasierten Auswahlkriterien definieren.

- Um einen Neustart für bestimmte Computermodelle nach einer bestimmten Anzahl von Tastenanschlägen zu planen, definieren Sie einen modellbasierten Plan mit einem zählerbasierten Wartungsplan.
- Um den Austausch von Druckertinten nach dem Drucken einer bestimmten Anzahl von Seiten zu planen, definieren Sie einen allgemeinen Plan mit einem zählerbasierten Wartungsplan.
- Um einen Antivirensan auf bestimmten Computern nach einer bestimmten Anzahl von Tagen zu planen, definieren Sie einen modellbasierten Plan mit einem dauerbasierten Wartungsplan.

### Definieren Sie einen Wartungsplan für einen Computerneustart

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

#### Prozedur

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

#### Ergebnisse

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

### Definieren Sie einen Wartungsplan für den Austausch von Druckerpatronen

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

## Prozedur

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

## Ergebnisse

Im Rahmen des Wartungsplans „Epson-Laserkartusche ersetzen“ werden bei allen EPSON-Laserdruckern nach dem Drucken von 7.500 Seiten die Kartusche ausgetauscht.

## Definieren Sie einen Wartungsplan, um Antivirensoftware auszuführen

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

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geplante Wartung > Wartungspläne**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und erstellen Sie einen Wartungsplan namens Antivirus-Update mit den folgenden Definitionen:
  - **Typ:** Modellbasiert
  - **Modell:** Klicken Sie auf das Sperrsymbol, und wählen Sie **Apple iMac 27** und **Apple MacBook Pro 17** aus.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Navigieren zu **Geplante Wartung > Wartungspläne** und klicken Sie dann auf die Nummer des soeben erstellten Wartungsplans.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „**Wartungspläne**“ auf **Neu**, geben Sie die folgenden Einstellungen ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

- **Name:** Antivirus-Update
- **Kurzbeschreibung:** Geplantes Antiviren-Update für Apple-Computer
- **Wiederholung:** Dauer
- **Auslösertyp:** Intervall
- **Tage:** 30

### Ergebnisse

Der Wartungsplan „Update Antivirus“ plant, dass auf allen Apple iMac 27- und Apple MacBook Pro 17- Computern die Antivirensoftware alle 30 Tage ausgeführt wird.

## Domain Separation und Geplante Wartung

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

### Support-Stufe: Standard\*

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

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

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

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

### Funktionsweise der Domänentrennung in der geplanten Wartung

In der Tabelle „Wartungsplan“ (sm\_maint\_plan) gibt es keine sys\_domain-Spalte. Die Anwendung kann nicht für Kundenerfüller verfügbar gemacht werden. Die Tabelle ist jedoch bedingungs basiert, sodass der Support eingeschränkt ist.

Sie können Wartungspläne so festlegen, dass Domänen ein- oder ausgeschlossen werden, oder sie global festlegen. Support in der Tabelle „Teileanforderungen“ (sm\_part\_requirement) ist nur für Daten verfügbar.

### Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

## Facility-Service-Management

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

### Veraltungsankündigung

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

<p><b>Erkunden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Facilities Service Management # Übersicht</a></li> <li>• <a href="#">Domain Separation und Facility-Service-Management</a></li> </ul>	<p><b>Einrichten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Aktivieren Sie die Facility-Visualisierungs-Workbench</a></li> </ul>	<p><b>Verwalten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Facility Service Management-Prozess</a></li> <li>• <a href="#">Konfigurieren Sie Facilities Service Management</a></li> <li>• <a href="#">Konfigurieren Sie Enterprise Move</a></li> <li>• <a href="#">Mit Facilities Service Management installierte Eigenschaften</a></li> <li>• <a href="#">Mit Facilities Move Management installierte Eigenschaften</a></li> </ul>
<p><b>Verwenden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Facilities requests</a></li> <li>• <a href="#">Facility-Anforderungsaufgaben</a></li> <li>• <a href="#">Flächenmanagement</a></li> <li>• <a href="#">Facility Move Management</a></li> </ul>	<p><b>Entwickeln</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Entwicklerschulungen</a></li> <li>• <a href="#">Entwicklerdokumentation</a></li> <li>• <a href="#">Wird mit Facilities Service Management installiert</a></li> </ul>	<p><b>Problembehandlung und Hilfe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">In der Community Fragen stellen oder beantworten</a></li> <li>• <a href="#">Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen</a></li> <li>• <a href="#">Kontakt Kundenservice und Support</a></li> </ul>

Automatische Übersetzung

## Facilities Service Management – Übersicht

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

Die Anwendung Facility-Service-Management bietet die folgenden Vorteile:

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

## Aktivieren Sie Facilities Service Management

Das Facility-Servicemanagement -Plugin (com.snc.facilities\_service\_automation) ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine Neuaktivierung nicht mehr verfügbar.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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

### Zugehörige Informationen

[Liste der Plugins](#)

[Aktivieren Sie Facilities Move Management](#)

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

### Gruppe erstellen

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Erstellen von Gruppen gibt es einige bewährte Vorgehensweisen:

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

### Prozedur

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

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

### Konfigurieren Sie Facilities Service Management

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

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: facilities\_admin

#### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

#### Prozedur

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

##### **i** Hinweis:

Administratoren in Domänen unter der globalen Domäne können den Konfigurationsbildschirm anzeigen, die Einstellungen jedoch nicht ändern.

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

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

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


##### **i** Hinweis:

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

#### Konfigurationsbildschirm – Geschäftsprozess

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

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
<b>Lebenszyklus</b>		
	<p>Link zu einem Hilfeartikel, der die Auswirkungen der Deaktivierung von Statusabläufen beschreibt. Es wird dringend empfohlen, den Artikel zu lesen, bevor Sie fortfahren.</p> <p>Wenn Sie Statusabläufe deaktivieren und speichern, wird diese Konfigurationsoption vom Bildschirm entfernt und Statusabläufe können über die Benutzeroberfläche nicht mehr aktiviert werden.</p>	
Prozesslebenszyklus	<p>Wählen Sie <b>anforderungsorientiert (untergeordnete Aufgaben sind optional)</b> 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.</p> <p><b>i Hinweis:</b> Wenn die Option <b>Status-Flows aktivieren</b> nicht ausgewählt ist, wird der Prozess-Lebenszyklus <b>anforderungsorientiert</b> und dieses Feld wird nicht angezeigt.</p>	<b>Status-Flows aktivieren</b> ist aktiviert.
Der Agent muss die zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen.	Aktivieren Sie diese Option, um den zugewiesenen Mitarbeiter aufzufordern, die Aufgabe anzunehmen oder abzulehnen.	<b>Status-Flows aktivieren</b> ist aktiviert.
Zum Schließen oder Abbrechen einer Anforderung oder Aufgabe sind Arbeitshinweise erforderlich.	Aktivieren Sie diese Option, wenn Arbeitshinweise beim Schließen, Fertigstellen oder Abbrechen von Anforderungen und Aufgaben erforderlich sind. Wenn sie deaktiviert ist, werden keine Arbeitshinweise beim Schließen, Fertigstellen oder Abbrechen erforderlich.	
Arbeitsnotizen zur Aufgabe in die Anforderung kopieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Arbeitshinweise zu den Aufgaben mit den Arbeitshinweisen zum Auftrag oder zur Anforderung zu synchronisieren. Wenn der Aufgabe Arbeitshinweise hinzugefügt werden, werden dieselben Arbeitshinweise im Auftrag oder in der Anforderung angezeigt.	<b>Status-Flows aktivieren</b> ist aktiviert.
<b>Katalog- und Anforderungserstellung</b>		
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 <b>Katalog- oder reguläres Formular</b> aus, um den Katalog zu installieren und die automatische Veröffentlichung von Anforderungsvorlagen im Katalog zu ermöglichen.	

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
<b>Lebenszyklus</b>		
	Wählen Sie <b>nur reguläres Formular</b> 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.	
<b>Benachrichtigungen</b>		
Senden Sie eine Benachrichtigung, sobald sich ein Feld für eine Aufgabe oder Anforderung ändert.	<p>Konfigurieren Sie Benachrichtigungen an bestimmte Empfänger, die gesendet werden, wenn ausgewählte Felder in Anforderungen und/oder Aufgaben sich ändern.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wählen Sie unter <b>Tabelle</b> den Eintrag <b>Anforderung</b> oder <b>Aufgabe</b> aus.</li> <li>b. Wählen Sie unter <b>Feld</b> das Feld zum Generieren von Benachrichtigungen aus. Wenn das ausgewählte Feld geändert wird, wird eine Benachrichtigung an die identifizierten Empfänger gesendet.</li> <li>c. Wählen Sie unter <b>Empfänger</b> einen oder mehrere Empfänger aus.</li> <li>d. Wenn <b>ein bestimmter Benutzer</b> oder <b>eine bestimmte Gruppe</b> ausgewählt ist, wird der Benutzer aufgefordert, einen Benutzer oder eine Gruppe auszuwählen.</li> <li>e. Um weitere Benachrichtigungen über andere Felder oder mit anderen Empfängern zu definieren, wiederholen Sie die Schritte in der nächsten Zeile.</li> <li>f. Klicken Sie auf das Symbol  neben der Benachrichtigung, um sie zu entfernen.</li> </ol>	

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

**Konfigurationsbildschirm – Registerkarte „Zuweisung“.**

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

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Mitarbeiter- oder Aufgabenzeitpläne verwenden	Aktivieren Sie diese Option, um eine automatische Zuweisung von Mitarbeitern und eine automatische Auswahl von Mitarbeitern zu ermöglichen.	
Bei der automatischen Auswahl von Mitarbeitern wird die Zeitzone für Aufgaben berücksichtigt.	Aktivieren Sie diese Option, um die Zeitzone des Mitarbeiters zu berücksichtigen, wenn Sie eine Aufgabe zuweisen.	<b>Status-Flows aktivieren</b> ist aktiviert.
Prioritätszuweisung aktivieren	Aktivieren Sie diese Option zur Verwendung der Prioritätszuweisung für das automatische Zuweisen von Mitarbeitern.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Status-Flows aktivieren</b> ist aktiviert.</li> <li>○ <b>Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist aufgabenbezogen.</b></li> <li>○ <b>Bei der automatischen Auswahl von Service Desk-Mitarbeitern werden Mitarbeiter- oder Aufgabenzeitpläne berücksichtigt.</b></li> </ul> <p><b>ⓘ Hinweis:</b> Die Option <b>Prozesslebenszyklus</b> ist nicht in allen Service-Management-Anwendungen verfügbar.</p>
Wählen Sie die Prioritäten für die Prioritätszuweisung aus.	Wählen Sie die Prioritäten für die Zuweisung aus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Mitarbeiter- oder Aufgabenzeitpläne verwenden</b> ist aktiviert.</li> <li>○ <b>Prioritätszuweisung aktivieren</b> ist aktiviert.</li> </ul>
<b>Zusätzliche Faktoren</b>		
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Status-Flows aktivieren</b> ist aktiviert.</li> <li>○ Bei Verwendung von <b>Prozesslebenszyklus: Lebenszyklus ist aufgabenorientiert</b>, dann <b>Zuweisungsmethode für Aufgaben: automatische Zuweisung verwenden.</b></li> <li>○ Bei Verwendung von <b>Prozesslebenszyklus:</b></li> </ul>

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
		<b>Lebenszyklus ist anforderungsbezogen, dann Zuweisungsmethode für Anforderungen: automatische Zuweisung verwenden.</b>
Bei der automatischen Auswahl von Mitarbeitern für Aufgaben werden bestimmte Kompetenzen vorausgesetzt.	<p>Diese Option bestimmt den Umfang erforderlicher Fähigkeiten, wenn eine Aufgabe automatisch zugewiesen wird.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Wählen Sie <b>alle</b> 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.</li> <li>○ Wählen Sie <b>einige</b> aus, wenn Sie Mitarbeiter möchten, die die meisten Fähigkeiten zur Ausführung der Aufgabe haben.</li> <li>○ Wählen Sie <b>keine</b> aus, wenn Sie Mitarbeiter automatisch zuordnen möchten, ohne Fähigkeiten zu berücksichtigen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Status-Flows aktivieren</b> ist aktiviert.</li> <li>○ Bei Verwendung von <b>Prozesslebenszyklus: Lebenszyklus ist aufgabenorientiert</b>, dann <b>Zuweisungsmethode für Aufgaben: automatische Zuweisung verwenden.</b></li> <li>○ Bei Verwendung von <b>Prozesslebenszyklus: Lebenszyklus ist anforderungsbezogen</b>, dann <b>Zuweisungsmethode für Anforderungen: automatische Zuweisung verwenden.</b></li> </ul>

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

**Konfigurationsbildschirm – Registerkarte „Add-ons“.**

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
<b>Benötigte Teile</b>		
Teileanforderungen werden von Mitarbeitern benötigt	Aktivieren Sie diese Option, damit Mitarbeiter Teile für diese Aufgabe angeben müssen.	
Zugeordnete Modelle bearbeiten	Klicken Sie auf <b>Hinzufügen</b> , und wählen Sie das Teilemodell, das für diese Aufgabe verwendet werden soll. Klicken Sie auf <b>mehr</b> , um weitere Teilemodelle auszuwählen.	<b>Teileanforderungen werden von Service Desk-Mitarbeitern benötigt.</b>
<b>Dokumentation</b>		
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.	

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
<b>Benötigte Teile</b>		
Aufgabenaktivitäten aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Aufgabenaktivitäten und Kommunikationen, z. B. Anrufe und E-Mail-Nachrichten, zu protokollieren.	
<b>Zugeordnete Aufgabentabellen</b>		
Zugeordnete Tabellen auswählen	Klicken Sie auf <b>Hinzufügen</b> , um weitere Tabellen auszuwählen.	
<b>Karten</b>		
Maps aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um Zuordnungen zu verwenden.	

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

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

**Aufgabe vs.. anforderungsgesteuerte Verarbeitung**

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

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

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

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

**Wird mit Facilities Service Management installiert**

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

Demodaten sind verfügbar mit Facility-Service-Management.

### Mit Facilities Service Management installierte Tabellen

Facility-Service-Management fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Table	Beschreibung
Ausrüstungsartikel [cmdb_equipment_item]	Speichert Ausrüstungsartikel-Datensätze
Facility Request [Einrichtungen_Anforderung]	Speichert Facility-Anforderungsdatsätze
Facility-Anforderungsaufgabe [Einrichtungen_Anforderung_Aufgabe]	Speichert Aufgabendatsätze für Facility-Anforderungen
Flow für Facility-Anforderung [sf_facilities_request]	Speichert Datensätze des Anforderungsstatus-Flows
Facility-Anforderungsaufgaben-Flow [sf_facilities_request_task]	Speichert Status-Flow-Datensätze für Anforderungsaufgaben
Facility-Anforderungsmodell [cmdb_faceq_product_model]	Speichert Anforderungsmodelle
Facility-Anforderungsaufgabenmodell [cmdb_factask_product_model]	Speichert Anforderungsaufgabenmodelle

### Mit Facilities Service Management installierte Eigenschaften

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

Facility-Service-Management fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

Eigenschaft	Beschreibung
Facilities.Management.Autoclose.Request.Time	Anzahl der Tage (Ganzzahl), nach denen gelöste Anforderungen automati Funktion. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Ganzzahl</li> <li>• Standardwert: 1</li> <li>• Standort: <b>Facilitys &gt; Administration &gt; Eigenschaften</b></li> </ul>
Facilities.Management.Workflow.Status	Wählen Sie den Status aus, bei dem der Vorlagen-Workflow beginnt.

Eigenschaft	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Zeichenfolge</li> <li>• Standardwert: 5</li> <li>• Standort: <b>Facilitys &gt; Administration &gt; Eigenschaften</b></li> </ul>
Facilities.management.default.end.time	<p>Standardmäßige Endzeit für alle Mitarbeiter, wenn kein Zeitplan festgelegt ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Zeichenfolge</li> <li>• Standardwert: 17:00</li> <li>• Standort: <b>Facilitys &gt; Administration &gt; Eigenschaften</b></li> </ul>
Facilities.management.fvw.area.unit	<p>Die Systembasisbereichseinheit für Gebäudeflächentabellen. Setzen Sie die Einheit auf „true“, um Meter zum Quadrat zu verwenden, oder auf „false“, um Fuß zum Quadrat zu verwenden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Wahr   Falsch</li> <li>• Standardwert: falsch</li> <li>• Standort: <b>Facilitys &gt; Administration &gt; Eigenschaften</b></li> </ul>
Facilities.Management.Zeitzone.Gewichtung	<p>Zeitzonengewichtung.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Ganzzahl</li> <li>• Standardwert: 10</li> <li>• Standort: <b>Facilitys &gt; Administration &gt; Eigenschaften</b></li> </ul>
Facilities.Management.Status.Wert	<p>Wählen Sie den Status aus, in den die Anforderung nach „In Arbeit“ überführt wird.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Ganzzahl</li> <li>• Standardwert: 6</li> <li>• Standort: <b>Facilitys &gt; Administration &gt; Eigenschaften</b></li> </ul>
Facilities.Management.Arbeit.Abstand	<p>Zwischen Ende einer Aufgabe und dem Reistestart der nächsten hinzuzufügen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Ganzzahl</li> <li>• Standardwert: 0</li> <li>• Standort: <b>Facilitys &gt; Administration &gt; Eigenschaften</b></li> </ul>
Facilities.Management.Kompetenzen.Gewichtung	<p>Gewichtung der Kompetenzen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Ganzzahl</li> <li>• Standardwert: 10</li> <li>• Standort: <b>Facilitys &gt; Administration &gt; Eigenschaften</b></li> </ul>
Facilities.Management.Standort.Gewichtung	<p>Gewichtung des Standorts.</p>

Automatische Übersetzung

Eigenschaft	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Ganzzahl</li> <li>• Standardwert: 10</li> <li>• Standort: <b>Facilitys &gt; Administration &gt; Eigenschaften</b></li> </ul>
Facilities.management.default.start.time	<p>Standardmäßige Startzeit für alle Agenten, wenn kein Zeitplan ausgewählt ist oder die Aufgabe vom vorherigen Tag fortgesetzt wird, wird die Startzeit festgelegt. Diese Eigenschaft nutzt das 24-Stunden-Format.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Zeichenfolge</li> <li>• Standardwert: 08:00</li> <li>• Standort: <b>Facilitys &gt; Administration &gt; Eigenschaften</b></li> </ul>
Facilities.Management.overwrite.user.location	<p>Überschreiben Sie den Benutzerstandort mit dem primären Standort, der in der Benutzerprofil-Eigenschaft angegeben ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Wahr   Falsch</li> <li>• Standardwert: wahr</li> <li>• Standort: <b>Facilitys &gt; Administration &gt; Eigenschaften</b></li> </ul>
glide.ui.facilities_request_task_activity.fields	<p>Aktivitätsformatierer-Felder für Anlagen-Anforderungsaufgaben</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Zeichenfolge</li> <li>• Standardwert: assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_order</li> <li>• Standort: <b>Facilitys &gt; Administration &gt; Eigenschaften</b></li> </ul>
Facilities_management.map.merge.task.agent.markers	<p>Führen Sie die Aufgaben- und Mitarbeitermarkierungen auf den Karten der Aufgabenmarkierung zusammen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Wahr   Falsch</li> <li>• Standardwert: falsch</li> <li>• Standort: <b>Facilitys &gt; Administration &gt; Eigenschaften</b></li> </ul>
Facilities.Management.Max.Service Desk-Mitarbeiter.Verarbeitet	<p>Legt die maximale Anzahl von Außendienstmitarbeitern fest, die von der Service-Desk-Aufgabe für eine Einsatzplanungsgruppe automatisch zuzuteilen, die mehr als einen Mitarbeiter benötigt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Ganzzahl</li> <li>• Standardwert: 100</li> <li>• Standort: <b>Facilitys &gt; Administration &gt; Eigenschaften</b></li> </ul>

Automatische Übersetzung

### Mit Facilities Service Management installierte Rollen

Rollen steuern den Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Facility-Service-Management.

Facility-Service-Management fügt die folgenden Rollen hinzu.

**Hinweis:**

Sie müssen die Notify-Betrachterrolle (notify\_view) den Mitarbeitern hinzufügen, die Notify-Inhalte (Telefonkonferenzen und SMS-Nachrichten) anzeigen möchten. Weitere Informationen finden Sie [unter Mit Notify installierte Rollen](#).

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
Facilities_read	Kann Facility-Anforderungen lesen.	Keine
facilities_admin	Kann alle Facility-Anforderungen erstellen und ändern, Stockwerkspläne ändern und Gebäude, Stockwerke und Räume konfigurieren. Administratoren können Aufgaben auch mit der Funktion „Aufgabe klonen“ erstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• knowledge_manager</li> <li>• facilities_staff</li> <li>• Facilities_dispatcher</li> <li>• catalog_admin</li> <li>• territory_admin</li> <li>• skill_admin</li> <li>• Facilities_approver_user</li> <li>• template_admin</li> <li>• skill_model_admin</li> </ul>
Facilities_asset_admin	Kann alle Facility-Assets erstellen und ändern.	Asset
Facilities_approver_user	Kann genehmigen, ob eine Einrichtungsanforderung verschoben werden kann.	approver_user
Facilities_dispatcher	Kann Aufgaben planen und dem Facility-Personal zuweisen. Sie können nach der von ihnen verwalteten Gruppe durchsucht (gefiltert) werden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• skill_model_user</li> <li>• facilities_staff</li> <li>• territory_user</li> <li>• inventory_user</li> </ul>
facilities_staff	Bietet vollständigen Zugriff auf die Facilities-Anwendung und alle Module. Kann Facility-Anforderungen erstellen und ändern und auf Facility-Berichte zugreifen. Facility-Mitarbeiter sind in der Regel die Benutzer, die Facility-Anforderungen zugewiesen sind und den Anforderungsdatensatz entsprechend aktualisieren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• inventory_user</li> <li>• skill_user</li> <li>• document_management_user</li> <li>• fc_request_reader</li> <li>• territory_user</li> <li>• Serviceerfüller</li> <li>• fc_request_writer</li> <li>• Facilities_read</li> </ul>
Die Rollen Facilities_staff und Facilities_admin erben automatisch die folgenden Rollen:		
fc_request_reader	Kann Facility-Anforderungsdatensätze lesen.	Keine

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
fc_request_writer	Kann Facility-Anforderungsdatensätze erstellen, lesen, schreiben und löschen.	fc_request_reader
fpv_floorplan_writer	Kann Gebäude-Stockwerkspläne erstellen, lesen, schreiben und löschen.	fpv_floorplan_reader
fpv_element_reader	Kann Raumdatensätze lesen.	Keine
fpv_element_writer	Kann Raumdatensätze erstellen, lesen, schreiben und löschen.	Keine

### Mit Facilities Service Management installierte Skripteinbindungen

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

Facility-Servicemanagement fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
fc_AbstractWrapper	Abstrakter Wrapper, der zum Wrapper von GlideRecord-Objekten verwendet wird, die sich auf die Facilities Management-Anwendung beziehen.  Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_ElementSecurityManager	Wrapper-Klasse für die Sicherheit des Stockwerksplan-Viewers.  Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_Factory	Anpassbare Klasse, die den richtigen Facilities Management-Wrapper-Typ bereitstellt.  Kunden ändern diese Klasse, wenn sie ihre eigenen Wrapper-Implementierungen hinzufügen.
fc_AbstractSecurityManager	Abstrakter Sicherheitsmanager, der standardmäßig verweigerten Zugriff bereitstellt. Alle Sicherheitsmanager erweitern diese Klasse.  Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_Grundriss	Wrapper-Klasse für Stockwerksplan-Viewer-Stockwerksplan-Datensatz.  Kunden ändern diese Klasse nicht.
fc_Konstanten	Facility-Konstanten  Kunden ändern diese Klasse nicht.
fc_BaseFactory	Basisklasse, die Wrapper für Facilities Request-Objekte bereitstellt.  Kunden ändern diese Klasse nicht.
fc_RequestSecurityManager	Wrapper-Klasse für die Sicherheit von Facilities Management-Anforderungen.  Kunden ändern diese Klasse nicht.

Skripteinbindung	Beschreibung
fpv_BaseFactory	Basisklasse, die Wrapper für FloorPlanViewer-Objekte bereitstellt.  Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_AbstractSecurityManager	Abstrakter Sicherheitsmanager, der standardmäßig verweigerten Zugriff bereitstellt. Alle Sicherheitsmanager erweitern diese Klasse.  Kunden ändern diese Klasse nicht.
fc_FacilitiesRequest	Facility Request-Funktionen  Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_AbstractWrapper	Abstrakter Wrapper, der zum Umschließen von GlideRecord-Objekten verwendet wird, die sich auf das Plugin „Floor Plan Viewer“ beziehen.  Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_Element	Wrapper-Klasse für Elementdatensätze des Stockwerksplan-Viewers.  Kunden ändern diese Klasse nicht.
fc_FacilitiesRequestAjax	Facility-Anforderung AJAX  Kunden ändern diese Klasse nicht.
FacilitiesUtils	Enthält Dienstprogrammmethoden für die Flächenverwaltung, einschließlich Rollup-Berechnungen von Flächen zu Ebenen und von Ebenen zu Gebäuden.
fc_Factory	Anpassbare Klasse, die den richtigen Facilities Management-Wrapper-Typ bereitstellt.  Kunden ändern diese Klasse, wenn sie ihre eigenen Wrapper-Implementierungen hinzufügen.
FacilitiesUtilsAJAX	Enthält Dienstprogrammmethoden für Einrichtungen, einschließlich Zeitplanung und Sperrzeiten.
fpv_Konstanten	Konstanten der Stockwerksplananzeige.  Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_FloorplanSecurityManager	Wrapper-Klasse für die Sicherheit von Facilities Management-Fällen.  Kunden ändern diese Klasse nicht.
FacilitiesViewerUtils	Enthält Dienstprogrammmethoden für den Stockwerksplan-Viewer.

### Mit Facilities Service Management installierte Business Rules

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

Facility-Servicemanagement fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Gebäudenutzung	Gebäude [alm_building]	Stellt sicher, dass die Nutzungsschwellenwerte auf Zahlen von 0 bis 100 festgelegt sind.
Aktualisieren Sie den primären Standort des Anwenders	Zugeordneter Benutzer [fm_m2m_user_to_space]	Aktualisiert den Speicherort der sys-Benutzerdatensätze auf den aktuellen primären Speicherort für den Benutzer in der Tabelle „fm_m2m_user_to_space“.
Referenzbereich	Gebäudefläche [fm_space]	Berechnet die Fläche in allgemeinen Einheiten für die Fläche.
Abstammungsschleife verhindern	Gebäudefläche [fm_space]	Verhindert kreisförmige Platzdefinitionen, bei denen ein Platz gleichzeitig übergeordnet und untergeordnet ist.
Rollup	Gebäudefläche [fm_space]	Führt einen Rollup der Flächeninformationen auf Ebene durch, wenn Informationen zur Fläche geändert werden.
Rollup	Ebene [fm_level]	Führt einen Rollup der Ebeneninformationen zum Gebäude durch.
Stockwerknutzung	Ebene [fm_level]	Stellt sicher, dass die Nutzungsschwellenwerte auf Zahlen von 0 bis 100 festgelegt sind.
Rollup	Zugeordneter Benutzer [fm_m2m_user_to_space]	Aktualisiert die Platznutzung für einen Platz, wenn Anwender in Plätzen hinzugefügt und daraus entfernt werden.
Referenzbereich	Campus [fm_campus]	Berechnet die Fläche in allgemeinen Einheiten für die Fläche.
Aktualisieren Sie den Anzeigenamen des Platzes	Gebäude [alm_building]	Generiert den vollständigen Anzeigenamen für den Platz.
Max. Belegung	Gebäude [alm_building]	Die maximale Belegung darf nicht weniger als 0 sein.
Rollup	Gebäude [alm_building]	Führt einen Rollup für Gebäudedaten zum Campus durch.
Automatisches Schließen anfordern	Facility Request [Einrichtungen_Anforderung]	Schließt automatisch Anforderungen, die gelöst wurden und in den letzten 1 Tagen nicht aktualisiert wurden. Diese Nummer ist eine Eigenschaft in den Systemeigenschaften.
Änderung des primären Standorts von Facilities	Benutzer [sys_user]	Aktualisiert die Tabelle fm_m2m_user_to_space, wenn sich der Speicherort in den sys_user-Datensätzen ändert.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Max. Belegung	Gebäudefläche [fm_space]	Die maximale Belegung darf nicht weniger als 0 sein.
Verhindern Sie Duplikate	Zone [fm_zone]	Lassen Sie nicht zu, dass derselbe Platz einer einzelnen Zone mehr als einmal hinzugefügt wird.
Verhindern Sie Duplikate	Zugeordneter Benutzer [fm_m2m_user_to_space]	Lassen Sie nicht zu, dass derselbe Benutzer demselben Bereich mehr als einmal hinzugefügt wird.
Mehrere Hauptebenen für Gebäude verhindern	Ebene [fm_level]	Lassen Sie nicht zu, dass für Ebenen in einem Gebäude mehr als eine Hauptebene festgelegt wird.
Aktualisieren Sie den primären Standort	Zugeordneter Benutzer [fm_m2m_user_to_space]	Hilft bei der Synchronisierung der Tabellen „sys user“ und „fm_m2m_users_to_space“, wenn sich der primäre Standort ändert.
Option für Facility-Bereichseinheit geändert	Gebäudefläche [fm_space]	Konvertiert Quadratfuß in Quadratmeter
Aktualisieren Sie den Anzeigenamen des Platzes	Ebene [fm_level]	Aktualisiert den Anzeigenamen, wenn sich der Gebäude- und Ebenenname ändert
Referenzbereich	Gebäudefläche [fm_space]	Berechnet die Fläche in allgemeinen Einheiten für die Flächen.
Max. Belegung	Gebäudefläche [fm_space]	Die maximale Belegung darf nicht weniger als 0 sein.
Referenzbereich	Gebäudefläche [fm_space]	Berechnet die Fläche in allgemeinen Einheiten für die Fläche.
Leerzeichen: Vollständigen Namen generieren	Gebäudefläche [fm_space]	Generiert den vollständigen Anzeigenamen für den Platz.

### Mit Facilities Service Management installierte E-Mail-Benachrichtigungen

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

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

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

## Mit Facilities Service Management installierte Kataloge

Kataloge bieten Kunden Selfservice-Möglichkeiten in Facility-Service-Management.

Facility-Service-Management fügt die folgenden Kataloge hinzu.

Tabella	Beschreibung
Facility Katalog	Enthält Facility-Katalogelemente

## Mit Facilities Service Management installierte Tabellen-Transformationszuordnungen

Mit Tabellen-Transformationszuordnungen können Sie Flächen oder Details zu Flächen aus anderen Quellen hinzufügen.

Facility-Service-Management fügt die folgenden Tabellen-Transformationszuordnungen hinzu.

Tabellentransformationszuordnungen	Beschreibung
Transformationszuordnung auf Facility-Ebene	Hilft dem Benutzer beim schnellen Ausfüllen von Stockwerksdaten.
Facility-Transformationszuordnung	Hilft dem Benutzer beim schnellen Ausfüllen von Flächendaten, einschließlich zugeordneter Benutzer.

## Aktivieren Sie Facilities Move Management

Die Plugins „“ (com.snc.facilities\_service\_automation) und „“ (com.snc.facilities\_service\_automation.move) sind jetzt veraltet und werden nicht mehr unterstützt oder sind für eine Neuaktivierung nicht mehr verfügbar.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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

(Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

### Zugehörige Informationen

[Liste der Plugins](#) 

[Aktivieren Sie Facilities Service Management](#)

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

### Konfigurieren Sie Enterprise Move

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facilities\_admin oder Move\_admin

### Prozedur

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

### Enterprise Move-Eigenschaften

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

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

#### Mit Facilities Move Management installiert

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

Demodaten sind verfügbar mit Move-Management für Einrichtungen.

#### Mit Facilities Move Management installierte Tabellen

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Umzugsszenario für Unternehmen [enterprise_move_scenario]	Enthält alle Szenarien
Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request]	Enthält tatsächliche Umzugsanfragen
Aufgabe für Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request_task]	Enthält Aufgaben für die Umzugsanfrage für Unternehmen
Umzugsdelegierer für Unternehmen [move_delegierer]	Speichert Korrelationen zwischen Delegierer und Szenario
Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Enthält Benutzer, die im Enterprise Move-Szenario umgezogen sind
Aufgabenvorlage verschieben [move_task_template]	Enthält die sm_core-Vorlage für Einzelbenutzer-Umzugsaufgaben
Aufgabenablauf verschieben	Statusablauf für Umzugsaufgabe für einzelnen Benutzer

Tabella	Beschreibung
[move_sf_task]	
Verschiebungsanforderung [move_request]	Enthält Umzugsanforderungen für einzelne Benutzer
Verschiebungsanforderungs-Flow [move_sf_request]	Statusablauf für Umzugsanfrage eines einzelnen Benutzers
Vorlage für Verschiebungsanforderung [move_request_template]	Enthält die sm_core-Vorlage für Umzugsanfragen einzelner Benutzer
Aufgabe verschieben [move_task]	Enthält Umzugsaufgaben für einzelne Benutzer

### Mit Facilities Move Management installierte Eigenschaften

Eigenschaften steuern das Verhalten der Anwendung Facilities Move Management.

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

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

### Mit Facilities Move Management installierte Rollen

Rollen steuern den Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Facilities Move Management.

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Rollen hinzu.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
Umzug Standard [move_basic]	Kann Serviceaufträge lesen und erstellen und die von ihnen erstellten Aufträge nachverfolgen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• document_management_user</li> <li>• verschieben_read</li> <li>• service_fulfiller</li> <li>• task_activity_writer</li> <li>• skill_user</li> </ul>

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
		<ul style="list-style-type: none"> <li>territory_user</li> <li>inventory_user</li> </ul>
Umzugsadministrator [move_admin]	Hat die vollständige Kontrolle über alle Service Management-Daten. Verwaltet bei Bedarf auch Gebiete und Kompetenzen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>territory_admin</li> <li>skill_model_admin</li> <li>Move_approver_user</li> <li>skill_admin</li> <li>Katalogadministrator</li> <li>knowledge_manager</li> <li>mov_agent</li> <li>template_admin</li> <li>mov_dispatcher</li> </ul>
Verschieben Sie den Einsatzplaner [move_dispatcher]	Plant die Aufgaben und weist sie Service Desk-Mitarbeitern zu. Sie können nach der von ihnen verwalteten Gruppe durchsucht (gefiltert) werden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>skill_model_user</li> <li>inventory_user</li> <li>territory_user</li> <li>verschieben_basic</li> </ul>
Umzugsservice-Mitarbeiter [move_agent]	Kann eine Aufgabe annehmen oder ablehnen. Es ist die Person, die die Arbeit an der Site ausführt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>verschieben_basic</li> </ul>
Verschieben Sie den Initiator [move_initiator]	Ähnlich wie sm_basic (kann Serviceaufträge lesen und erstellen und die von ihnen erstellten Aufträge nachverfolgen), kann aber auch UI-Zugriff gewähren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>verschieben_basic</li> </ul>
Umzugsgenehmiger [move_approver_user]	Bestellungen und Anforderungen genehmigen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>approver_user</li> </ul>
Lesevorgang verschieben [move_read]	Kann nur Serviceaufträge lesen und erstellen und die von ihnen erstellten Aufträge nachverfolgen.	

### Mit Facilities Move Management installierte E-Mail-Vorlagen

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

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

E-Mail-Vorlagen	Beschreibung
verschieben.del	Benachrichtigt Delegierer, um Plätze für einen Unternehmensumzug zuzuweisen.

### Mit Facilities Move Management installierte Skripteinbindungen

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

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
FacilitiesMoveUtils	Von Move Management verwendete Dienstprogramme

### Mit Facilities Move Management installierte Client-Skripts

Client-Skripts definieren benutzerdefiniertes Verhalten, das ausgeführt wird, wenn Ereignisse auftreten, z. B. wenn ein Formular geladen oder übermittelt wird oder der Wert einer Zelle geändert wird.

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Clientskripts hinzu.

Clientskript	Tabelle	Beschreibung
Ungültiges Datum entfernen	Verschiebungsanforderung [move_request]	Entfernen Sie das Standarddatum
Automatisch ausfüllen from_location	Verschiebungsanforderung [move_request]	Füllen Sie from_location basierend auf dem ausgewählten Benutzer, der verschoben werden soll, automatisch aus.
In eingebetteter Liste automatisch ausfüllen	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Aus Standort ausfüllen, wenn ein Benutzer hinzugefügt wird
Status ist schreibgeschützt	Verschiebungsanforderung [move_request]	Legen Sie den Status auf „Schreibgeschützt“ fest, wenn der Status „Entwurf“ oder „Übermittelt“ ist
Warnen to_location keine Facility Space	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Anwender warnen, dass der <b>Zielstandort</b> keine Facility-Fläche ist (fm_space)
Asset-Update	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Aktualisieren Sie Assets für den Benutzer in einem Umzug
Prüfung abschließen	Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request]	Überprüfen Sie, ob alle Aufgaben abgeschlossen sind, bevor Sie den Anforderungsstatus festlegen
Automatisch aus Standort ausfüllen	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Aus Standort ausfüllen, wenn ein Benutzer hinzugefügt wird

Clientskript	Tabelle	Beschreibung
ausblenden absenden	Verschiebungsanforderung [move_request]	Schaltfläche „Absenden“ ausblenden, wenn erforderlich
Sperren Sie das Formular, wenn die Anforderung genehmigt wird	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Verhindern Sie Änderungen an der Anforderung, nachdem Aufgaben erstellt wurden
Infonachricht	Verschiebungsanforderung [move_request]	Fügen Sie eine Infonachricht hinzu, wenn der Status „Bereit“ lautet
Entfernen Sie zusätzliche Schaltflächen in der Workbench	Umzugsszenario für Unternehmen [enterprise_move_scenario]	Entfernen Sie die zusätzlichen Schaltflächen (verschiedene Symbole usw.) in einem modalen Fenster
„from_location“ warnen, keine Gebäudefläche	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Anwender warnen, wenn der ausgewählte Ausgangsort eine <b>cmn_location</b> und kein Facility Space (fm_space) ist
„from_location“ warnen, keine Gebäudefläche	Verschiebungsanforderung [move_request]	Anwender warnen, wenn der ausgewählte Ausgangsort eine <b>cmn_location</b> und kein Facility Space (fm_space) ist
Ungültiges Datum2 entfernen	Verschiebungsanforderung [move_request]	Entfernen Sie das Standarddatum
Legen Sie Gebäude und Stockwerk fest	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Legt das Zielgebäude und das Stockwerk automatisch fest, wenn der <b>Zielstandort</b> ausgewählt wird
Warnen to_location keine Facility Space	Verschiebungsanforderung [move_request]	Anwender warnen, dass der ausgewählte <b>Standort</b> (cmn_location) ist

### Mit Facilities Move Management installierte Benachrichtigungs-E-Mail-Skripts

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

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

Benachrichtigungs-E-Mail-Skript	Beschreibung
verschieben_delegator_link	Generiert den Link, der in der E-Mail bereitgestellt wird, die an Umzugsdelegierer gesendet wird

### Mit Facilities Move Management installierte Business Rules

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

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Workflow-Aktualisierung erzwingen	Aufgabe für Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request_task]	Erzwingt die Auslösung des Workflows beim Schließen
Bewegen Sie sich nur zu/aus Gebäudeflächen	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Erlaubt nur Facility Space (fm_space) als An- oder Ab-Standort
Ausstehende Zuweisung – Aufgabenstatus aktualisieren	Aufgabe verschieben [move_task]	Legt den Status auf „Ausstehende Zuweisung“ fest
Legen Sie die Anforderung auf „WIP“ fest	Aufgabe für Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request_task]	Setzen Sie die Anforderung auf „In Bearbeitung“, wenn eine Aufgabe gestartet wird
Halten Sie die Referenz zum Anforderungsszenario synchron	Umzugsszenario für Unternehmen [enterprise_move_scenario]	Szenario für Umzugsanfrage für Unternehmen aktualisieren
Verschieben Sie den Katalog aus dem Entwurf	Verschiebungsanforderung [move_request]	Wenn die Anforderung über den Facility-Katalog erstellt wurde, legen Sie den Status auf <b>Bereit</b> fest
Verschieben Sie Benutzer und Assets	Aufgabe für Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request_task]	Anwender und Asset-Standort aktualisieren
Legen Sie Angefordert durch Benutzer fest	Verschiebungsanforderung [move_request]	Anrufer festlegen und vom Benutzer angefordert
Gebäude erzwingen, wenn Stockwerk ausgefüllt wird	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Verhindern Sie die Auswahl eines Gebäudes, das kein Stockwerk enthält
Legen Sie „Gebäude“ fest, wenn das Stockwerk ausgefüllt wird	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Legen Sie das Gebäude fest, wenn eines seiner Stockwerke ausgewählt ist
Szenario nicht aus Umzugsanfrage entfernen	Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request]	Verwalten Sie das Szenario mit der Umzugsanfrage
Workflow bei Aktualisierung auslösen	Aufgabe verschieben [move_task]	Erzwingt den Start des Workflows
Nicht-Raum to_location verhindern	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Sicherstellen , <b>dass der Zielstandort</b> eine Gebäudefläche (fm_space) ist

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Duplikate verhindern	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Lassen Sie nicht zu, dass derselbe Umzugsdetail-Datensatz mehr als einmal hinzugefügt wird
Legen Sie die Umzugsanfrage fest	Aufgabe für Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request_task]	Legen Sie die übergeordnete Anforderung fest
Suchen Sie nach offenen Aufgaben	Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request]	Verhindert, dass eine Anforderung geschlossen wird, wenn Aufgaben noch offen sind
Umzugsdelegierer automatisch ausfüllen	Umzugsdelegierer für Unternehmen [move_delegierer]	Legen Sie den Delegierer fest
Fügen Sie Messaging hinzu	Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request]	Fügen Sie Hilfenachrichten zur Umzugsanfrage hinzu
Deaktivieren Sie Aufgabenoptionen	Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request]	
Legen Sie Zugewiesen fest	Aufgabe für Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request_task]	Legen Sie den Status auf „Zugewiesen“ fest, wenn „Zugewiesen an“ nicht leer ist und der Status „Ausstehende Zuweisung“ lautet

### Mit Facilities Move Management installierte Workflows

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

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Workflows hinzu.

Workflow	Beschreibung
Umzug eines einzelnen Benutzers	Behandelt Umzugsanfragen einzelner Benutzer
Umzugsplanung	Verarbeitet Umzugsanfragen für Unternehmen

### Aktivieren Sie die Facility-Visualisierungs-Workbench

Die Plugins „“ (com.snc.facilities\_service\_automation) und „“ (com.snc.facilities\_service\_automation.fvw) sind jetzt veraltet und werden nicht mehr unterstützt oder sind für eine Neuaktivierung nicht mehr verfügbar.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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

(Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

### Wichtig:

Dieses Plugin ist nicht mehr für die Aktivierung verfügbar.

Weitere Informationen zum Ablauf der Unterstützung und den Auswirkungen auf Ihre Nutzung der Anwendung finden Sie unter [Artikel Plugin Deprecation \(End-of-Life\) Policy and Process \[KB0621681\]](#) in [Now Support](#).

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

### Zugehörige Informationen

[Liste der Plugins](#)

[Aktivieren Sie Facilities Service Management](#)

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

### Konfiguration der Gebäudevisualisierungs-Workbench

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

### Karteneigenschaften

Karteneigenschaften ermöglichen einige Anpassungen des Stockwerksplans. Eine vollständige Beschreibung der einzelnen Eigenschaften finden Sie unter [Flächenmanagement-Eigenschaften](#).

### Analysekonfiguration

Kartenfunktionen [fm\_facility\_feature] definieren, wie Funktionen während der Verarbeitung von Kartensatzdateien und der Ausführung von Transformationen behandelt werden sollen. Ein Basissatz von Kartenfunktionen ist zur Verwendung unter vorinstalliert **Flächenmanagement > Zuordnungskonfiguration > Funktionsdefinitionen**.

So erstellen Sie während der Analyse Flächen für einen Funktionstyp:

- Legen Sie **Sie Plätze erstellen** auf „true“ fest.
- Legen Sie den Standardplatztyp fest, um die Klasse des zu erstellenden Platzes anzugeben.

### Symboldefinition

Eine Reihe von Kartensymbolen [fm\_icon] ist zu Ihrer Verwendung vorinstalliert.

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

## Kartenfarben

Eine Reihe von Funktionsfarben [fm\_map\_color] ist zu Ihrer Verwendung vorinstalliert.

- Die Felder **Farbe** und **Gliederungsfarbe** unterstützen Hexadezimalwerte, RGB-Werte und HTML-Farben.
- Das Feld **Opazität** unterstützt Dezimalwerte von 0 bis 1, um die Opazität des Feature auf der Karte festzulegen.
- Das Feld **Gliederungsstärke** unterstützt ganze Zahlen, um die Gliederungsstärke eines Feature auf der Karte festzulegen.

## Kartenbezeichnungen

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

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

## Ordnen Sie Aufgaben zu

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

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

## Zuordnungsfilter

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

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

## Kartenmenüelemente

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

- Um Katalogelemente aus der **Workbench** anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Fläche, und die Katalogelemente werden angezeigt. Oder klicken Sie auf eine Fläche, und die Katalogelemente werden unter **Zugehörige Links angezeigt**.

- Wählen Sie für jedes Menüelement der Gebäudezuordnung die **Rollen** aus, für die dieses Katalogelement sichtbar ist. Keine definierten Rollen bedeutet, dass das Katalogelement für alle Benutzer verfügbar ist.

- Wählen Sie für jedes Menüelement der Facility-Karte die **Reihenfolge** aus, in der dieser Eintrag angezeigt wird.

- Wählen Sie für jedes **Menüelement** einer Facility-Karte die Campusse aus, für die dieses Katalogelement sichtbar ist. Keine definierten Campus bedeutet, dass das Katalogelement auf allen Campus verfügbar ist.

***i* Hinweis:**

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

**URL-Parameter**

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

***i* Hinweis:**

Die URL-Parameter werden in der Reihenfolge der Abhängigkeit aufgelistet. Zum Beispiel erfordert syspar\_rawingId sysparm\_campusSysId im URL-Parameter.

Folgende URL-Parameter werden unterstützt:

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

URL-Parameter	Beschreibung
sysparm_labelDisplay	Geben Sie die Bezeichnung an, die für eine Karte angezeigt werden soll (kann in den Einstellungen für die Karte geändert werden).
sysparm_move	Lädt eine Umzugsabfrage für eine Karte.
sysparm_tab	Geben Sie die Nummer der Registerkarte an, die standardmäßig auf der Karte angezeigt werden soll.
sysparm_fromWidget	Löst das Event „space.clicked“ bei einem Flächenklick aus, der {'sys_id': SPACESYSID, 'displayName': SPACEDISPLAYNAME} zurückgibt, oder das Ausblenden von Platz, was {'sys_id':", 'displayName:'} zurückgibt;

### Gebäudedaten in neue Platzdefinitionstabellen migrieren

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

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: facilities\_admin

#### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Migrationsprozess migriert nur vollständige Daten. Ein Platz, der sich nicht auf einer Ebene befindet, oder eine Ebene, die sich nicht in einem Gebäude befindet, wird nicht migriert. Dieses Verhalten kann durch Aktualisieren der Migrationskripteinbindung geändert werden. Stockwerke, die nicht mit einem Gebäude verbunden sind, werden nicht migriert, ebenso wenig wie Flächen, die nicht Teil eines Stockwerks oder Gebäudes sind. Im Rahmen des Migrationsprozesses werden die veralteten Flächen, Stockwerke und Gebäude als migriert markiert.

Der Migrationspfad für die alten Tabellen in die neuen lautet:

- [cmn\_building] wird zu [alm\_building] migriert.
- [fpv\_floor] wird zu [fm\_level] migriert.
- [fpv\_element] wird zu [fm\_space] migriert.

#### Prozedur

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

#### Ergebnisse

Die folgenden Ergebnisse sind zu erwarten:

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

#### Hinweis:

Jedes Objekt, das als migriert markiert ist, wird nicht erneut migriert, sodass Sie den Migrationsprozess mehrmals ausführen können, ohne doppelte Objekte in den Flächentabellen zu erstellen. Dieses Verhalten kann in der Migrationskripteinbindung oder durch Zurücksetzen der Migrationskennzeichnung für die ursprünglichen Objekte geändert werden.

### Wird mit Facility Visualization Workbench installiert

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit dem Plugin „Facility Visualization Workbench“ installiert.

Demodaten sind mit Facilities Visualization Workbench verfügbar.

### Mit Facilities Visualization Workbench installierte Tabellen

Die Gebäudevisualisierungs-Workbench fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabella	Beschreibung
Gebäude [alm_building]	Speichert Gebäudedatensätze
Badezimmer [fm_badezimmer]	Speichert Badezimmerdatensätze
Campus [fm_campus]	Speichert Campus-Datensätze
Konferenzraum [fm_conference_room]	Speichert Konferenzraumdatensätze
Arbeitsplatz [fm_cubicle]	Speichert Arbeitsplatzdatensätze
Aufzug [fm_elevator]	Speichert Aufzugsdatensätze
Flur [fm_flur]	Speichert Flurdatensätze
Ebene [fm_level]	Speichert Ebenendatensätze
Flächen zu Zonen [fm_m2m_space_to_zone]	Speichert die Bereichszuweisung zu Zonendatensätzen
Zugeordneter Benutzer [fm_m2m_user_to_space]	Speichert zugeordnete Benutzerdatensätze
Zugeordnete Abteilung [fm_m2m_department_to_space]	Speichert zugeordnete Abteilungsdatensätze
Büro [fm_office]	Speichert Bürodatsätze

Tabelle	Beschreibung
Punkt [fm_punkt]	Speichert Punktdatensätze
Gebäudefläche [fm_space]	Speichert Gebäudeflächendatensätze
Treppen [fm_stage]	Speichert Treppendatensätze
Zone [fm_zone]	Speichert Zonendatensätze
Gebäudedaten [imp_facilities_data]	Import Set-Tabelle, die als Quelle für die Transformation von Gebäudeflächendatensätzen verwendet wird
Gebäudestockwerkdaten [imp_facilities_level_data]	Import Set-Tabelle, die als Quelle für die Transformation von Gebäudestockwerken verwendet wird
Option „Facility Map“. [fm_map_option]	Geben Sie an, welche Platztypen standardmäßig Beschriftungen anzeigen
Facility Map-Aufgabenoption [fm_map_task]	Geben Sie an, welche Aufgabentypen auf einer Karte angezeigt werden können
Facility Feature [fm_facility_feature]	Geben Sie an, welche Features analysiert werden
Bereichssymbolzuordnung [fm_m2m_space_icon]	Ordnen Sie ein Symbol einer Fläche zu
Menüelement „Facility-Karte“. [fm_map_menu_item]	Geben Sie an, welche Katalogelemente auf einer Karte verfügbar sind
FM-Zuordnungsfilter [fm_map_filter]	Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Filter für eine Karte
Facility-Kartensatz transformiert [fm_map_set_transformed]	Enthält transformiertes GeoJSON als Anhänge, wobei die Transformation die Karte „gerad nach oben“ anzeigt
Facility-Symbol [fm_icon]	Geben Sie Symbole an, die der Zuordnung hinzugefügt werden können
Gebäudeplansatz	Enthält GeoJSON-Dateien als Anhänge

Tabelle	Beschreibung
[fm_map_set]	
Farbe des Gebäudeplans [fm_map_color]	Gibt Kartenfarben an

### Flächenmanagement-Eigenschaften

Platzverwaltungseigenschaften sind verfügbar, um die Standardeinstellungen für Grundrisse, Analysen und Platzverwaltung zu konfigurieren. Sie können Standardeinstellungen wie die Farbe für den ausgewählten Platz, den Kompass auf einem Stockwerksplan sowie die anzuzeigenden Logos und Titel steuern.

Space Management organisiert Eigenschaften in den folgenden Abschnitten:

- Stockwerksplan
- Analyse
- Flächenmanagement

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

### Stockwerksplan

Eigenschaft	Beschreibung
Das für den Header des interaktiven Stockwerksplans zu verwendende Logo [facilities.management.fvw.workbench.logo]	Klicken Sie, um ein Logo auszuwählen, das in der oberen linken Ecke eines interaktiven Stockwerksplans angezeigt wird.
Der Titel, der in der Workbench angezeigt werden soll [facilities.management.fvw.workbench.title]	Der Titel, der in der Workbench angezeigt werden soll. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Zeichenfolge</li> <li>• Standardwert: Workbench</li> </ul>
Standort des Benutzers als Standardcampus verwenden, wenn verfügbar [facilities.management.fvw.default.campus]	Der Standort des Benutzers wird, sofern verfügbar, als Standardcampus verwendet. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja: Verwenden Sie den Standort des Benutzers.</li> <li>• Nein: Verwenden Sie nicht den Standort des Benutzers.</li> </ul>
Kopieren eines URL-Links zulassen, wenn in der Workbench verfügbar [facilities.management.fvw.allow.copy.url]	Lassen Sie das Kopieren eines URL-Links zu, wenn dies in der Workbench verfügbar ist. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja: Erlaubt das Kopieren einer URL.</li> <li>• Nein: Kopieren einer URL nicht zulassen.</li> </ul>

Eigenschaft	Beschreibung
Standardmäßig wird der Kompass auf dem Stockwerksplan angezeigt [facilities.management.fvw.show.compass].	Bestimmt, ob in der oberen rechten Ecke eines Stockwerksplans ein Kompass angezeigt wird, um die Richtungsausrichtung bereitzustellen.
Die maximal zulässige Länge für eine Bezeichnung vor Verwendung von Auslassungspunkten [facilities.management.fvw.max.label.length]	Die maximale Anzahl von Zeichen, die für eine Bezeichnung zulässig sind, bevor Ellipsen verwendet werden. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Ganzzahl</li> <li>• Standardwert: 30</li> </ul>
Die Farbe, die zum Hervorheben des ausgewählten Platzes auf der Stockwerksplankarte verwendet werden soll [facilities.management.fvw.highlight.color]	Die Farbe, die zum Hervorheben eines bestimmten Bereichs auf der Stockwerksplankarte verwendet werden kann. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Zeichenfolge</li> <li>• Standardwert: #F5F500</li> </ul>
Die Farben zum Anwenden von Filtern auf die Workbench [facilities.management.fvw.filter.colors]	Die Farben, die zum Anwenden von Filtern auf die Workbench verfügbar sind. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Zeichenfolge</li> <li>• Standardwert: #278ECF; #4BD762; #FFCA1F; #FF9416; #D42AE8; #535AD7; #FF402C; #83BFFF; #6EDB8F; #FFE366; #FFC266; #D284BD; #8784DB; #FF7B65; #CAEEFC; #9ADBAD; #FFF1B2; #FFE0B2; #FFBEB2; #B1AFDB</li> </ul>
Die Farben für die Verfügbarkeitsfilterung in der Workbench [facilities.management.fvw.availability.colors]	Die Farben für die Verfügbarkeitsfilterung in der Workbench. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Zeichenfolge</li> <li>• Standardwert: #71e279; #fcc742; #278efc; #f95050; #00A0A6; #fc8a3d; #00FFFF; #b1afdb</li> </ul>
Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die pro Ebene auf der Registerkarte „Räume“ in der Workbench [facilities.management.fvw.max.results.per.level] zurückgegeben werden sollen	Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die pro Ebene auf der Registerkarte „Räume“ in der Workbench zurückgegeben werden sollen. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Ganzzahl</li> <li>• Standardwert: 20</li> </ul>
Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die pro Campus auf der Registerkarte „Räume“ in der Workbench [facilities.management.fvw.max.results.per-campus] zurückgegeben werden sollen	Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die für Campusse auf der Workbench-Registerkarte „Räume“ zurückgegeben werden sollen. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Ganzzahl</li> <li>• Standardwert: 20</li> </ul>

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die für einen anderen Campus auf der Registerkarte „Räume“ in der Workbench zurückgegeben werden sollen [facilities.management.fvw.max.results.per.other.campus]	Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die für andere Campus auf der Registerkarte „Räume“ in der Workbench zurückgegeben werden sollen. <ul style="list-style-type: none"><li>• Typ: Ganzzahl</li><li>• Standardwert: 20</li></ul>
Maximale Anzahl der Suchergebnisse, die bei der Suche nach Aufgaben in der Workbench zurückgegeben werden sollen [facilities.management.fvw.max.requests.per.search]	Maximale Anzahl der Suchergebnisse, die bei der Suche nach Registerkarten für Einrichtungen/ Umzugsanforderungen in der Workbench zurückgegeben werden sollen. <ul style="list-style-type: none"><li>• Typ: Ganzzahl</li><li>• Standardwert: 200</li></ul>
Maximale Anzahl von Flächen pro Zone, die für die Registerkarte „Zonenbearbeitung“ gerendert werden sollen [facilities.management.fvw.max.spaces.per.zone]	Maximale Anzahl von Flächen pro Zone, die für die Registerkarte „Zonenbearbeitung“ gerendert werden sollen. <ul style="list-style-type: none"><li>• Typ: Ganzzahl</li><li>• Standardwert: 50</li></ul>
Maximale Anzahl von Aufgaben, die pro Ebene in der Workbench zurückgegeben werden sollen [facilities.management.fvw.max.requests.per.level]	Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die pro Ebene auf der Registerkarte „Räume“ in der Workbench zurückgegeben werden sollen. <ul style="list-style-type: none"><li>• Typ: Ganzzahl</li><li>• Standardwert: 20</li></ul>

## Analyse

Eigenschaft	Beschreibung
Gibt an, ob die Feldwerte von Datensätzen beim Analysieren von geoJSON-Dateien beibehalten werden sollen, wenn der Datensatz bereits vorhanden ist [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.fields]	Legt fest, wie die Feldwerte vorhandener Datensätze beim Analysieren von geoJSON-Dateien gespeichert oder gelöscht werden. <ul style="list-style-type: none"><li>• Ja: Beim Analysieren der neuen Zuordnung nicht ändern.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Der Name des Gebäudes.</li><li>○ Name der Ebene, Abkürzung der Ebene und Kennzeichnung der Hauptebene.</li><li>○ Der Platzname und der interne Name.</li></ul></li><li>• Nein: Verwenden Sie Werte aus der aktuellen geoJSON-Datei.</li></ul>
Gibt an, ob die Feldwerte von Datensätzen beim Analysieren von geoJSON-Dateien beibehalten werden sollen, wenn	Wenn der Platz vorhanden ist, gibt an, ob der sys_class_name eines Platzes beim Analysieren von geoJSON-Dateien erhalten bleibt.

Eigenschaft	Beschreibung
<p>der Datensatz bereits vorhanden ist [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.fields].</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja: Speichern</li> <li>• Nein: Aktualisieren</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b> sys_class_name (fm_badezimmer, fm_cubicle usw.) werden nur aktualisiert, wenn beide Analyseeigenschaften auf <b>Nein</b> festgelegt sind.</p>
<p>Gibt an, ob der sys_class_name eines Platzes beim Analysieren von geoJSON-Dateien beibehalten werden soll, wenn der Platz bereits vorhanden ist [facilities.management.fvw.geojson.parsing.preserve.sys_class_name].</p>	<p>Gibt an, wie die Bereichsanalyse behandelt werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vorhandenen Bereich beibehalten:</b> Speichert den Bereich, wenn der aktuelle Wert im Feld <b>Bereich</b> im <b>Formular</b> „Platz“ größer als 0,0001 ist.</li> <li>• <b>Bereich überschreiben:</b> Aktualisiert immer den Bereich eines Platzes aus einer Bereichsdatei.</li> <li>• <b>Bereichsdateien ignorieren:</b> Analysiert keine vorhandenen Bereichsdateien innerhalb des Kartensatzes.</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b> Unabhängig von den Kennzeichnungen werden Bereichs-Rollups nach der Analyse berechnet.</p>

## Flächenmanagement

Eigenschaften	Beschreibung
<p>Die Systembasisbereichseinheit für Gebäudeflächentabellen. Legen Sie diese Option auf „wahr“ fest, um das Quadrat in Metern zu verwenden, oder auf „falsch“, um das Quadrat in Fuß zu verwenden [facilities.management.fvw.area.unit].</p>	<p>Die Systembasisbereichseinheit für Gebäudeflächentabellen. Setzen Sie diese Option auf „true“, um Quadratmeter zu verwenden, oder auf „false“, um Fuß zum Quadrat zu verwenden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Wahr   Falsch</li> <li>• Standardwert: falsch</li> </ul>

### Mit Facilities Visualization Workbench installierte Systemeigenschaftskategorien

Die Gebäudevisualisierungs-Workbench fügt die folgenden Systemeigenschaftskategorien hinzu.

Systemeigenschaftskategorie	Beschreibung
Eigenschaften von Stockwerksplan	Gruppierung für interaktive Stockwerkskarteneigenschaften

### Mit Facilities Visualization Workbench installierte Skripteinbindungen

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

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

Skripteinbindung	Beschreibung
FacilitiesViewerUtils	Utility-Methoden
FacilitiesViewerAJAX	Von den UI-Makros und der Zuordnungssatzanalyse verwendete Dienstprogramme
FacilitiesGeoJsonParser	Konfigurierbare Analyseunterstützung für Funktionseigenschaften
FacilitiesCampusMapFileParser	Enthält Funktionen, die Dateianhänge übernehmen und verarbeiten, um Facility-Bereiche für die Facilities Viewer-Workbench zu extrahieren
FacilitiesMapFilterUtils	Dienstprogramm für Kartenfilterfunktionen
FacilitiesKonstanten	Liste der Konstanten, die in der Facility-Management- und Facility-Visualisierungs-Workbench verwendet werden

### Mit Facilities Visualization Workbench installierte Client-Skripts

Client-Skripts definieren benutzerdefiniertes Verhalten, das ausgeführt wird, wenn Ereignisse auftreten, z. B. wenn ein Formular geladen oder übermittelt wird oder der Wert einer Zelle geändert wird.

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

Clientskript	Beschreibung
Formular im Anhangfenster neu laden	Laden Sie das externe Kartendatenformular jedes Mal neu, wenn das Anhangfenster geschlossen wird, um die UI-Aktion „Prozesszuordnungsdatei“ auszublenden oder anzuzeigen.
Feld für Flächentabellen ausblenden	Zeigen Sie das Feld „field“ an oder blenden Sie es aus, wenn der Feldwert „table“ eine Erweiterung von „cmn_location“ ist oder nicht.

### Mit Facilities Visualization Workbench installierte Business Rules

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

Die Gebäudevisualisierungs-Workbench fügt die folgenden Business Rules hinzu.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Aktualisieren Sie den Standardcampus	Campus [fm_campus]	Stellt einen Standardcampus sicher
Verhindern Sie Duplikate	Option „Facility Map“. [fm_map_option]	Verhindert doppelte Zuordnungsoptionen

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Max. Suchergebnisse pro Campus < 50	Systemeigenschaft [sys_properties]	Begrenzt die maximalen Suchergebnisse auf weniger als 50
Max. Plätze pro Zone <1000	Systemeigenschaft [sys_properties]	Begrenzt die Anzahl der Plätze pro Zone auf 1000
Scratchpad erstellen	Facility-Zuordnungsfiler [fm_map_filter]	Stellt eine Liste von Tabellen bereit, die aus fm_spaces erweitert wurden. Wird vom Client-Skript „Feld für Platztabellen ausblenden“ verwendet.
Verhindern Sie Duplikate	Farbe des Gebäudeplans [fm_map_color]	Verhindert doppelte Zuordnungsfarben
Verhindern Sie Duplikate	Facility Map-Aufgabenoption [fm_map_task]	Verhindert doppelte Zuordnungsaufgabenoptionen
Validierung der Hervorhebungsfarbe der Facility-Karte	Systemeigenschaft [sys_properties]	Validiert die Hervorhebungsfarben auf der Stockwerksplankarte
Farbvalidierung der Gebäudekarte	Farbe des Gebäudeplans [fm_map_color]	Validiert die Farben auf der Stockwerksplankarte
Max. Suchergebnisse für Einrichtungen/Umzug < 5000	Systemeigenschaft [sys_properties]	Beschränkt die maximale Anzahl der Suchergebnisse auf weniger als 5000
Duplikat verhindern	Facility Feature [fm_facility_feature]	Verhindert doppelte Facility-Features
Zum Erstellen von Flächen ist eine Standardklasse erforderlich	Facility Feature [fm_facility_feature]	Verhindert standardmäßig eine leere Klasse für ein Leerzeichen
Facility-Karte – Gliederungsfarbe validieren	Systemeigenschaft [sys_properties]	Validiert die Umrissfarben auf der Stockwerksplankarte
Die maximale Anzahl von Anforderungen pro Ebene muss <5000 sein	Systemeigenschaft [sys_properties]	Begrenzt die Anzahl der Anforderungen pro Ebene auf 5000
Duplikat verhindern	Facility-Symbol [fm_icon]	Verhindert doppelte Facility-Symbole

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Max. Suchergebnisse für andere Campus	Systemeigenschaft [sys_properties]	Schränkt die maximalen Suchergebnisse für andere Campus ein
Max. Suchergebnisse pro Ebene < 50	Systemeigenschaft [sys_properties]	Beschränkt die maximale Anzahl von Suchergebnissen pro Ebene auf weniger als 50

### Mit Facilities Visualization Workbench installierte Makros

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

Makro	Beschreibung
Floor_plan_show_space	Wenn sich der Standort auf einer Karte befindet, wird neben dem Standortfeld ein Kartensymbol hinzugefügt
Floor_plan_show_affected_ci	Wenn sich der Speicherort des CI auf einer Karte befindet, wird neben dem CI-Feld ein Kartensymbol hinzugefügt
Floor_plan_show_user	Wenn sich der Standort des Benutzers auf einer Karte befindet, wird neben dem Benutzerfeld ein Kartensymbol hinzugefügt

### Facility Service Management-Prozess

Der Facility-Administrator erstellt den Campus und konfiguriert die Anwendung mit Workflow, Mitarbeiterzuweisung und anderen Überlegungen. Mitarbeiter stellen Einrichtungen und Umzugsanfragen, die an bestimmte Orte auf dem Campus nachverfolgt werden.

Der Prozess Facility-Servicemanagement läuft wie folgt ab:

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

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

#### Facility-Administrator

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

#### Facility-Personal

Führt die erforderlichen Arbeiten durch, um Facility-Anforderungen zu beantworten.

**Facility-Dispatcher**

Plant die Aufgaben und weist sie dem Facility-Personal zu.

**Facilities requests**

Eine Facility-Anforderung ist ein Datensatz im System, der eine vorgeschlagene Änderung an der physischen Einrichtung der Organisation nachverfolgt. Typische Facility-Anforderungen umfassen die Meldung von defekten Geräten oder Problemen wie einem piependen Rauchmelder.

**Facility-Anforderung erstellen**

Facilities Service Management verwendet den allgemeinen Anforderungsverwaltungsprozess von Service Management. Jeder Benutzer kann eine Facility-Anforderung über den Facilities-Katalog übermitteln. Benutzer mit der Rolle „accounts\_staff“ können Facility-Anforderungen auch über das Facility-Anforderungsformular erstellen und aktualisieren.

**Erstellen Sie eine Anforderung über den Facility-Katalog**

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

**Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: keine

**Prozedur**

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

** Hinweis:**

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

**Formular „Facility-Kataloganforderung“.**

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

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

## Erstellen Sie eine Anforderung mit dem Facility-Anforderungsformular

Facility-Mitarbeiter erstellen Anforderungen mithilfe des Formulars „Facility-Anforderung“, sodass sie die Anforderung einem Configuration Item (CI) wie Druckern oder Projektoren zuordnen können.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: facilities\_admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Zuordnung eines CI zu einer Anforderung hilft Ihrem Facility-Team zu verstehen, welche Services sich negativ auf ein Facility-Problem auswirken.

### Prozedur

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

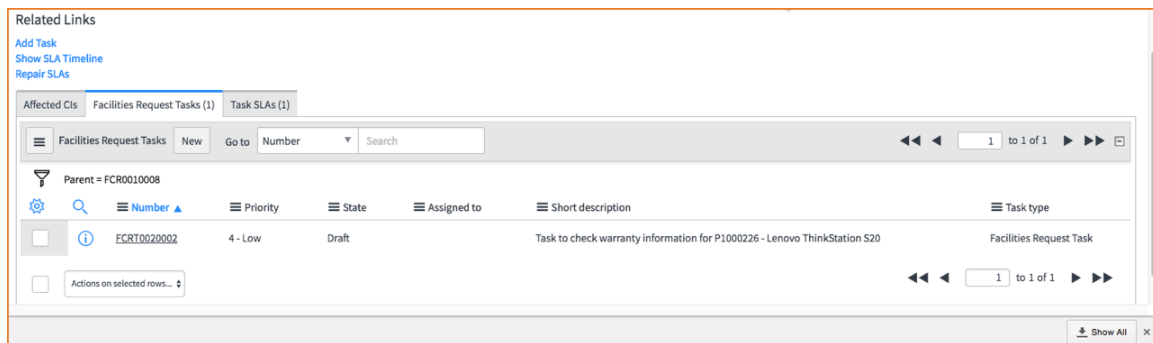
#### Anforderungsformular-Felder

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

Feld	Beschreibung
	<p><b>i Hinweis:</b> Ein Benutzer, der die Anforderung über den Servicekatalog einreicht, kann die Arbeitsnotizen nicht sehen.</p>
Prüfliste	<p>Stellt eine Prüfliste mit Aufgaben bereit, die abgeschlossen werden müssen, bevor der Fall geschlossen wird.</p> <p>Erstellen Sie eine eindeutige Prüfliste für den Fall oder die Aufgabe.</p> <p><b>a.</b> Klicken Sie auf die Nach-unten-Schaltfläche, und wählen <b>Sie Neu erstellen</b> aus. Oder wählen Sie aus der Liste der zuvor erstellten Prüflistenvorlagen aus.</p> <p><b>b.</b> Fügen Sie Aufgaben in <b>Element hinzufügen hinzu</b>.</p> <p><b>c.</b> Klicken Sie auf den Abwärtspfeil, und wählen <b>Sie Als Vorlage speichern</b> aus.</p> <p><b>d.</b> Geben Sie einen Vorlagennamen ein.</p> <p><b>e.</b> Wählen Sie eine Benutzergruppe aus, die die Vorlage verwenden kann (optional).</p>

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

Wenn ein betroffenes CI ein Garantiedatum in der Zukunft hat, wird die Registerkarte **Facilities-Anforderungsaufgabe** als Aufgabe zum Überprüfen der Garantieinformationen angezeigt.



### Facility-Anforderungsgenehmigungen

Die Genehmigung einer Facility-Anforderung bedeutet, dass die Anforderung überprüft wurde und bereit ist, für die Erstellung und Zuweisung von Facility-Aufgaben qualifiziert zu werden. Wenn eine Anforderung an einen Benutzer mit der Rolle Facilities\_approver\_user gesendet wird, hat der Genehmiger mehrere Möglichkeiten.

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

### Zuweisung von Facility-Mitarbeitern

Abhängig von Ihren Einstellungen im Facility-Konfigurationsbildschirm können Sie Service Desk-Mitarbeiter manuell zuweisen oder die automatische Zuweisung verwenden.

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

Mit der automatischen Zuweisung können Sie Kriterien definieren, nach denen Service Desk-Mitarbeiter automatisch ausgewählt werden, um in Service Management-Anwendungen eingegebene Anforderungen zu erfüllen. Abhängig von den Bedürfnissen Ihrer Organisation können Sie die Kriterien für die automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern wie folgt konfigurieren.

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

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

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

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

### Zugehörige Informationen

[Methoden für die Außendienstmitarbeiter-Zuweisung](#)

### Planen Sie Sperrzeiten

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

Blackout-Business Rules überprüfen das Feld **Zeitpläne** des Felds **Standort** für eine Anforderung oder Aufgabe, um zu bewerten, ob Zeitplankonflikte mit der Zeitspanne von `current.expected_start` bis `current.estimated_end` bestehen.

### Geschäftsregeln für Sperrzeit

Business Rule	Aktion
Raumzeitplankonflikte anzeigen (Geschäftsregel „facilities_request“)	Wenn „current.expected_start“ und „current.estimated_end“ ausgefüllt sind und der Standort eine Gebäudefläche ist, informiert den Benutzer über mögliche Zeitplankonflikte.
Raumzeitplankonflikte anzeigen (Geschäftsregel „facilities_request_task“)	Wenn „current.expected_start“ und „current.estimated_end“ ausgefüllt sind und der Standort eine Gebäudefläche ist, informiert den Benutzer über mögliche Zeitplankonflikte.

## Geschäftsregeln für Sperrzeit (Fortsetzung)

Business Rule	Aktion
Platzplankonflikte verhindern (Geschäftsregel „facilities_request_task“)	Wenn zwischen jetzt und jetzt + geschätzte_arbeitsdauer mögliche Zeitplankonflikte bestehen, verhindern Sie, dass der Benutzer mit der Arbeit beginnt. Zum Überschreiben kann ein Facilities_admin das Feld override_schedule_conflict verwenden

### Erstellen Sie eine Sperrzeit für den Facility-Zeitplan

Sperrzeiträume können für Flächen, Ebenen, Gebäude, Campus und Zonen definiert werden. Facilities\_admin kann Sperrzeitanforderungen überschreiben.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facilities\_admin (erstellen), Facilities\_staff (anzeigen)

### Prozedur

- 1. Navigieren** Sie in der Anwendung „Flächenmanagement“ zur Liste der Plätze, Ebenen, Gebäude, Campusse oder Zonen.  
Beispiel: **Alle > Flächenmanagement > Stockwerk.**
- 2.** Wählen Sie einen Datensatz für den Bereich aus, für den Sie die Sperrzeit hinzufügen möchten.
- 3.** Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Facility-Zeitplan anzeigen**.
- 4.** Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

### Erstellen Sie eine Sperrzeit für den Facility-Zeitplan

Feld	Beschreibung
Zeitplan	Die neue oder vorhandene cmn_schedule
Zeitplanname	Der Name von cmn_schedule
Blackout-Name	Der Name der Sperrzeit
Start	Datum für den Start des Sperrzeitplans
Ende	Datum für das Ende des Sperrzeitplans
Blackout-Bereiche für	Sperrzeitspannen für den ausgewählten Zeitrahmen anzeigen

- 5.** Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

### Zusammenarbeit bei Anforderungen

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

### Prozedur


- 1.** Navigieren zu **Alle > [SM-Anwendung] > Alle [SM-Anwendungs]-Anforderungen**.
- 2.** Öffnen Sie die Anforderung, bei der Sie zusammenarbeiten möchten.

3. Geben Sie im Feld **Zusätzliche Anmerkungen** (sichtbar für Kunden) die Anmerkungen ein, die die Person sehen soll, die die Anforderung gesendet hat.  
Die einreichende Person kann die Anmerkungen in diesem Feld sehen und bei Bedarf weitere Anmerkungen hinzufügen. Aktualisieren Sie dieses Feld so häufig wie nötig, um mit der einreichenden Person zu korrespondieren.
4. Um mit anderen Außendienstmitarbeitern zu korrespondieren, geben Sie in das Feld **Arbeitsnotizen** Inhalte ein, die die einreichende Person nicht sehen soll.

### Standort einer Anforderung ändern

Nach dem Öffnen einer Anforderung können Sie die Details ändern und aktualisieren.

#### Prozedur

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

### Anforderungen schließen

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

#### Prozedur

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

### Geschlossene und abgeschlossene Anforderungen

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

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

**Hinweis:**

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

**Facility-Anforderungsaufgaben**

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

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

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

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

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

**Erstellen Sie eine Facility-Anforderungsaufgabe**

Facility-Anforderungsaufgaben werden aus Facility-Anforderungen erstellt.

**Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: `Facilities_admin` oder `Facilities_qualifier`

**Prozedur**

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

**Facility-Anforderungsaufgabe**

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch erzeugte Identifikationsnummer für die Aufgabe.
Status	Aktueller Status der Aufgabe, z. B. <b>Akzeptiert</b> oder <b>Abgeschlossen</b> . Status schreiten automatisch voran, wenn Benutzer die Arbeit für jeden aufeinanderfolgenden Status abschließen, und werden auf der U-Mail-Karte oben im Formular angezeigt.

Feld	Beschreibung
Übergeordnet	Facility-Anforderung, der diese Aufgabe zugeordnet ist.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, aus der ein einzelner Facility-Mitarbeiter ausgewählt wird, um die Aufgabe auszuführen. In der Nachschlageliste werden nur die Zuweisungsgruppen angezeigt, die dem ausgewählten <b>Standort</b> zugeordnet sind. Wenn das Feld <b>Zuweisungsgruppe</b> leer ist, sucht das System nach der Gruppe, die das Gebiet abdeckt, das den Standort der Aufgabe enthält.
Geklont von	Datensatznummer der Aufgabe, aus der diese Aufgabe geklont wurde, falls vorhanden.
Zugewiesen an	Der einzelne Mitarbeiter, der die Aufgabe abschließen soll, ausgewählt aus der <b>Zuweisungsgruppe</b> . Die Nachschlageliste im Feld <b>Zugewiesen an</b> zeigt nur die Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe an, die über alle erforderlichen <b>Kompetenzen</b> verfügen. Wenn keine genaue Übereinstimmung der Fähigkeiten gefunden wird, zeigt die Nachschlageliste alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe an.
Zeitplankonflikt überschreiben	
Standort	Das geografische Gebiet der Anforderung. Der Standort ist entscheidend für die Bestimmung, welcher Mitarbeiter der Aufgabe zugewiesen ist.
Vorlage	
Kompetenzen	Fähigkeiten, die zur Ausführung dieser Aufgabe erforderlich sind. Das System füllt das Feld <b>Kompetenzen</b> basierend auf der Auswahl im Feld <b>Betroffenes CI</b> der zugeordneten Anforderung automatisch aus. Wenn Sie das betroffene CI in der Anforderung ändern, fügt das System den bereits aufgeführten Fähigkeiten alle Fähigkeiten hinzu, die für das neue CI benötigt werden.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung der Aufgabe.
Beschreibung	Genaue technische Beschreibung der auszuführenden Arbeitseinheit. Geben Sie so viele Details zum Problem wie möglich an, um eine zusätzliche Kommunikation mit dem Anrufer in späteren Phasen der Anforderung zu vermeiden.
Arbeitsnotizen	Informationen über die Aufgabe für jeden einzelnen Status. Arbeitsnotizen sind für Kunden nicht sichtbar.
<b>Zeitplan</b>	
Geplanter Start	Datum und Uhrzeit, zu der die Arbeit an der Aufgabe beginnen soll. Die geplante Startzeit wird automatisch auf eine Stunde nach der geplanten Reisetartzeit festgelegt. Wenn der <b>geplante Reisebeginn</b> beispielsweise 10:00 Uhr ist, wird die <b>geplante Startzeit</b> auf 11:00 Uhr festgelegt. Wenn die Aufgabe den Status <b>Zuteilung ausstehend</b> erreicht, kann der Standardwert bearbeitet werden. Ein Mitarbeiter kann nicht für zwei Aufgaben gleichzeitig eingeplant werden. Wenn eine angegebene Zeit bereits einer anderen Aufgabe zugeordnet ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt.  Dieses Feld ist erforderlich, wenn die Aufgabe zugewiesen ist oder wenn der Status <b>Zugewiesen, Akzeptiert, Zuteilung ausstehend</b> oder <b>In Bearbeitung</b> lautet.
Geschätztes Ende	[Schreibgeschützt] Datum, an dem die Arbeit an der Aufgabe endet. Das Datum wird automatisch basierend auf den Werten in den Feldern <b>Geplanter Start</b> und <b>Geschätzte Arbeitszeit</b> berechnet.
Geschätzte Arbeitszeit	Geschätzte Dauer der Arbeitszeit. Standardmäßig ist eine Stunde festgelegt. Der Standardwert kann während der Phase <b>Entwurf</b> oder <b>Zuteilung ausstehend</b>

Feld	Beschreibung
	bearbeitet werden. Bei der Definition der geschätzten Arbeitsdauer darf die Gesamtzeit des Fensters nicht überschritten werden.
Tatsächlicher Arbeitsbeginn	Uhrzeit, zu der die Arbeit begonnen hat. Dieses Feld ist erst verfügbar, wenn im Feld <b>Tatsächlicher Transportbeginn</b> manuell eine Uhrzeit eingefügt oder auf die Schaltfläche <b>Reise beginnen</b> geklickt wurde.
Tatsächliches Arbeitsende	Uhrzeit, zu der die Arbeit an der Aufgabe abgeschlossen wurde.
Tatsächliche Dauer	[Schreibgeschützt] Gesamtzeit, die für die Fahrt zum Einsatzort und zum Abschließen der Aufgabe benötigt wurde. Dieser Wert wird automatisch basierend auf den Zeiten für den <b>tatsächlichen Reisebeginn</b> und das <b>tatsächliche Arbeitsende</b> berechnet.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

### Aufgabenfenster

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

Aufgabenfenster können flexibel oder 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.

Weitere Informationen zum Erstellen von Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter .

Weitere Informationen zu Start- und Enddatum für Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter .

### Anforderungsaufgaben klonen

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, ITIL, creator oder catalog\_admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Klonen werden die folgenden Informationen von der Quellaufgabe kopiert:

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

## Prozedur

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

### Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage für allgemeine Aufgabenanforderungen

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

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**.

### Versendet eine Aufgabe automatisch

Wenn eine Aufgabe automatisch verteilt wird, ordnet die Anwendung die Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter in der Nähe zu, der über die erforderlichen Kompetenzen und einen Zeitplan für die Aufgabe verfügt.

### Prozedur

Um eine Aufgabe automatisch aus einem Aufgabendatensatz zu versenden, klicken Sie auf **Automatische Zuteilung**.

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

### Domain Separation und Facility-Servicemanagement

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

### Support-Stufe: Basis

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

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

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

### Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

## Flächenmanagement

Das Flächenkonzept ist Teil der Anwendung Facility-Servicemanagement. „Raum“ bietet eine Definition auf allen Ebenen mit derselben Maßeinheit und zeigt Metriken, die für die Analyse leicht verfügbar sind. Zu diesen Metriken gehören der Prozentsatz der Belegung, der insgesamt verfügbare Speicherplatz usw.

### **i** Hinweis:

Diese Funktion ist für Neukunden nicht mehr verfügbar.

Zu den zusätzlichen Vorteilen der Flächenverwaltung gehören:

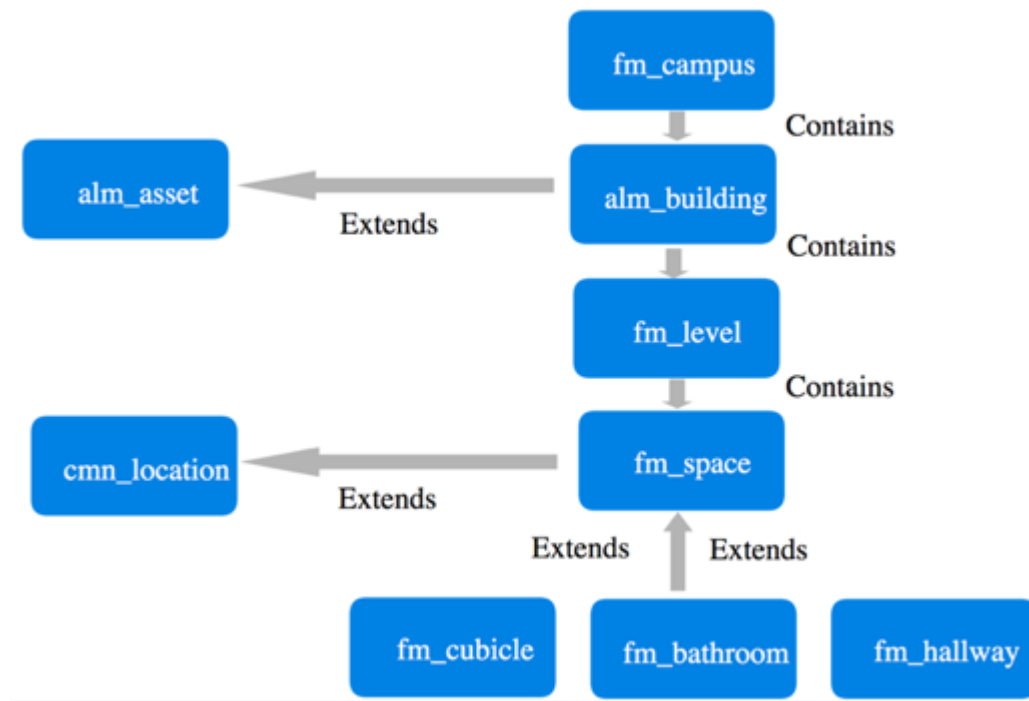
- Möglichkeit, den zukünftigen Platzbedarf zu prognostizieren
- Vereinfachung des Ausgleichsprozesses
- Platzanalyse für tatsächliche und geplante Anwendungsfälle
- Hinzufügen von Zonen zum Erstellen verschiedener Raumsammlungen

## Platzhierarchie

Eine natürliche Hierarchie modelliert alle Flächen Ihrer Organisation. Anhand dieser Informationen können Sie bestimmen, wie effektiv Sie den Platz in Ihrem Gebäude nutzen. Die Hierarchie von oben nach unten ist Campus, Gebäude, Ebene (Stockwerk) und Platz.

Sie können nach Bedarf Platztypen erstellen. Neue Platzdefinitionstabellen erweitern die Tabelle [fm\_space]. Stellen Sie sicher, dass Sie die richtigen ACLs festlegen. Die folgende Abbildung zeigt, wie Tabellen zueinander in Beziehung stehen.

**Platztabellenhierarchie**



**Flächen-Rollup-Berechnungen**

Die Anwendung Facility-Servicemanagement kann ein Rollup für Belegungs-, Bereichs- und Nutzungsinformationen von niedrigeren zu höheren Ebenen in der Platzhierarchie durchführen. Rollups sind Flächen, die als zur Belegung verfügbar gekennzeichnet sind. Für die Belegungswerte dieser Fläche wird ein Rollup bis zur Ebene darüber durchgeführt.

Wenn Sie einen Platz als für die Belegung verfügbar festlegen, können Sie auch die maximale Belegung angeben. Abhängig von der tatsächlichen Belegung wird ein Prozentsatz angezeigt, der angibt, wie viel Platz verfügbar ist. Eine Skripteinbindung ändert die Rollup-Berechnungen.

**Verfügbar für ausgewählte Belegungsfelder und abhängige Felder**

Availability	<input type="text" value="Partially occupied"/>
Occupiable	<input checked="" type="checkbox"/>
Current occupancy	<input type="text" value="1"/>
Max occupancy	<input type="text" value="20"/>
Percent occupied	<input type="text" value="5"/>

Die Werte, für die ein Rollup durchgeführt wird, sind:

- Belegung
- Max. Belegung
- Zuweisbarer Bereich

Die Berechnung des Belegungsgrads erfolgt basierend auf den aktuellen und maximalen Belegungswert.

## Zugeordnete Benutzer

Sie können Benutzer mehreren Standorten zuweisen, mit einem primären Standort.

Mitarbeitern einen primären Standort zuweisen. Eine Geschäftsregel stellt sicher, dass ein Mitarbeiter nur einen primären Standort haben kann. Mitarbeitern, die zwischen Campussen reisen, kann auf jedem Campus ein zugewiesener Platz zugewiesen werden. In der Tabelle [fm\_m2m\_user\_to\_space] werden diese Datensätze gespeichert. Durch das Hinzufügen eines Benutzers werden automatisch die aktuelle Belegung und der Verfügbarkeitsstatus der Fläche aktualisiert, und die Berechnung des Belegungsgrads wird durchgeführt.

### **i Hinweis:**

Platz wird verfügbar, wenn ein Benutzer inaktiv wird.

## Zugeordnete Abteilungen

Sie können Flächen zu Kostenzuordnungs- und Berichterstellungszwecken mehr als einer Abteilung zuweisen.

Die Tabelle „Zugeordnete Abteilung“ [fm\_m2m\_department\_to\_space] erweitert die Tabelle „fm\_space“, die die Beziehung zwischen Abteilungen und prozentualen Besitz enthält. Ein Prozentsatz wird automatisch berechnet, nachdem die Gewichtung für jede Abteilung festgelegt wurde. Eine Geschäftsregel legt die Prozentsätze basierend auf der Gewichtung so fest, dass die Summe der Prozentsätze 100 % ergibt.

## GeoJSON-Kartendateien

Die Visualisierungsfunktion für Stockwerkspläne verwendet Dateien im GeoJSON-Format, einem offenen Standard für die Darstellung geographischer Merkmale.

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

### **i Hinweis:**

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

Weitere Informationen zum GeoJSON-Standard finden Sie unter <http://geojson.org> .  
Objekteigenschaften in den GeoJSON-Dateien werden zum Erstellen von Gebäuden, Stockwerken und Plätzen verwendet.

Beim Klonen einer Instanz werden sys\_attachments einschließlich GeoJSON-Karten standardmäßig nicht geklont. Siehe **Feld Große Anhangsdaten ausschließen** in [Klon anfordern](#) .

### **i Hinweis:**

Optional können Sie die GeoJSON-Karten aus den Quelltabellen (fm\_map\_set und fm\_map\_set\_tranformed) herunterladen und an das Ziel hochladen.

## Community-Datei

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

Der Dateibenennungsstandard lautet:

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

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

## Campus-Informationen

Beispielcode für Campus- und Kartensatzeigenschaften.

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

- Die ID ist eine eindeutige ID für diesen Campus und wird der Datenbank als **ID-Feld für den externen Campus** in der Campus-Tabelle zugeordnet.
- „entity\_version“ und „map\_version“ sind die Versionen der Kartensätze. Dies ist hilfreich, wenn ein Campus über mehrere Kartensätze verfügt.
- Der Standort enthält WGS 84-Koordinaten, die den Gesamtbreiten- und Längengrad des Campus angeben.

### **i** Hinweis:

Breitengrad und Längengrad werden nur auf Campus-Ebene festgelegt.

- Andere Daten enthalten den Namen und die Adresse des Campus und werden verwendet, um einen Standort in der Standorttabelle für den Campus zu erstellen.

## Gebäudeinformationen

Jede Zeichnung in der Campus-Kartendatei stellt eine Gebäude- oder Campusübersicht dar. Die Campusübersicht ist eine Karte, die den gesamten Campus zeigt und nur für Campus mit mehreren Gebäuden verfügbar ist.

```
{
  "id": 28500,
  "levels": [
    ..... <See level section>>
  ]
}
```

```

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

```

- Diese Informationen werden verwendet, um ein Gebäude in alm\_building zu erstellen.
- Die ID wird der externen Gebäude-ID in alm\_building zugeordnet.
- display\_name wird verwendet, um das Gebäude zu benennen.
- Der Referenzrahmen wird verwendet, um das Gebäude horizontal und vertikal auszurichten. Die GeoJSON-Daten enthalten WGS 84-Informationen, die zum Rotieren des Bildes verwendet werden, sodass es in einer natürlichen horizontalen Ausrichtung angezeigt wird.

### Ebeneninformationen

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

```

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

```

```

    }
  },
  {
    "id": 46478,
    "obj_type": "Level",
    "properties": {
      "name": "3",
      "type": "indoor",
      "zlevel": 2
    }
  }
}

```

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

### Ebenen-Geometriedatei

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

Der Dateibenennungsstandard lautet:

- Name mit der ID der Ebene in der Community-Kartendatei
- Muss „-geojson-geojson-level-geom“ enthalten

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

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

```


{
  "geometry": {
    "coordinates": [
      [
        -117.2057125,
        32.8818922
      ],
      [
        -117.2057223,
        32.8819201
      ],
      [
        -117.2057559,
        32.8819117
      ],
      [
        -117.205746,
        32.8818838
      ]
    ]
  }
}

```

```

    [
      -117.2057125,
      32.8818922
    ]
  ],
  "type": "Polygon"
},
"id": 13960404,
"label_area": [
  -117.20573465198783,
  32.88190207162559,
  2.9198852018440062,
  2.9198852018440062,
  1.2818771600723267
],
"location": {
  "coordinates": [
    -117.2057347,
    32.8819021
  ],
  "type": "Point"
},
"obj_type": "Geometry",
"properties": {
  "display_name": "Reef Shark",
  "entities": [
    1473100
  ],
  "facility": "room",
  "int_address": "Room B1-132"
},
"type": "Feature"
},

```

- Das Geometrieobjekt ist die geoJSON-Darstellung der Punkte, aus denen das Objekt besteht. Weitere Informationen zum GeoJSON-Standard finden Sie unter <http://geojson.org> 
- Geometrien können in fm\_space-Datensätze umgewandelt werden.
- Die ID wird der externen Platz-ID im fm\_space-Datensatz zugeordnet.
- display\_name ist der Name des Platzes.
- Der Typ ist die wichtigste Eigenschaft. Im Beispiel ist die Klasse eine Einrichtung, und der Typ für diese Klasse ist ein Raum. Beim Analysieren bestimmen diese Werte Folgendes:
  - Wenn ein fm\_space-Datensatz für die Geometrie erstellt wird
  - Wenn fm\_space einen Untertyp hat
  - Wenn einem Platz Standardsymbole zugewiesen sind
  - Wenn der Karte Standardfarben zugewiesen sind

### Gültige Klassen

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

- Facility
  - Badezimmer
    - Geschlecht
      - Weiblich
      - Männlich
      - Familie
  - Aufzug
  - Rolltreppe
  - Treppen
  - Raum
  - Tür
  - Wand
  - Flur
  - Unzugänglicher Bereich
  - Wand
  - Fenster
- Sicherheit
  - Defibrillator
  - Feuerlöscher
  - Erste Hilfe
- Service
  - Geldautomat
  - Leistung
  - Die Ladestation wird gewechselt
  - WLAN
- Bereich
  - Rauch
  - Ruhebereich
- Einrichtung
  - Vorsitz
  - Tabelle
  - Regal
  - Ablage

### Verarbeitet GeoJSON-Kartendateien

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `facilities_admin`

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So verarbeiten Sie die Dateien ordnungsgemäß:

- Fügen Sie die Bereichsdatei in den Kartensatz ein, und befolgen Sie die richtige Benennungskonvention (-area-geom-).
- Die Eigenschaft `facilities.management.fvw.geojson.space.area.parsing` auf „true“ festlegen

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Flächenmanagement > Campus**.
2. Klicken Sie auf den Namen des Campus.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Facility-** Kartensätze, um alle mit diesem Campus verknüpften Kartensätze anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf den Namen des Kartensatzes, den Sie analysieren möchten. Alle mit diesem Kartensatz verknüpften Dateien werden als Anhänge angezeigt.
5. Klicken Sie auf **den** zugehörigen Link Zuordnungsdateien verarbeiten. Alle Dateien, die gelesen und analysiert (verarbeitet) werden, werden angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Vorschau**. Eine Zusammenfassung aller zu erstellenden Plätze wird angezeigt.

### Zusammenfassung der Prozesszuordnungsdateien

Feld	Beschreibung
Zusammenfassung	Die Summe für jeden Platz, der hinzugefügt oder stillgelegt wird: Gebäude, Ebenen, Plätze
Gebäudeflächenerstellung	
Funktionstyp	Alle Arten von Flächen, die erstellt werden
Klassenname	
Wird erstellt	Die Gesamtmenge jedes Platztyps, der erstellt wird.
Ist vorhanden	Die vorhandene Menge jedes Platztyps.
Wird ignoriert	Die Menge jedes Platztyps, der nicht erstellt wird.
Symbolerstellung	
Symbol	Die Namen aller Symbole, die in diesen Campus aufgenommen werden.
Analysebezeichnung	Die Analysebezeichnung aller Symbole, die in diesen Campus aufgenommen werden.
Wird erstellt	Die Gesamtzahl dieses Symboltyps, die für diesen Campus erstellt wird.

Feld	Beschreibung
Ist vorhanden	Die Gesamtzahl dieses Symboltyps, die bereits auf diesem Campus vorhanden ist.

7. Überprüfen Sie die Zusammenfassung des Prozesszuordnungssatzes sorgfältig, um sicherzustellen, dass das Hinzufügen und Ignorieren von Flächen sinnvoll ist.  
 Wenn die Zusammenfassung keinen Sinn ergibt, konsultieren Sie die Tabelle [fm\_facility\_feature].

8. Klicken Sie auf **Verarbeiten**.

Eine Zusammenfassung aller erstellten Plätze wird angezeigt, wenn die Kartendatei verarbeitet wurde.

**Vom Kunden erstellte Karten**

Die Erstellung einer Karte beginnt mit dem Hinzufügen des Campus, dann der Gebäude, Stockwerke und anderer Flächen.

**Flächen-Rollup-Berechnungen**

Die Anwendung Facility-ServiceManagement kann ein Rollup für Belegungs-, Bereichs- und Nutzungsinformationen von niedrigeren zu höheren Ebenen in der Platzhierarchie durchführen. Rollups werden auf Flächen angewendet, die als „belegbar“ gekennzeichnet sind. Für die Belegungswerte dieser Fläche wird ein Rollup auf die darüber liegende Ebene durchgeführt.

Eine belegbare Fläche wird durch Aktivieren des Kontrollkästchens im Datensatz „Anlagenfläche“ festgelegt. Die Felder **Aktuelle Belegung** und **Prozent belegt** hängen von der Option **Belegbar ab**. Rollup-Berechnungen werden in einer Skripteinbindung geändert.

**Belegbare ausgewählte und abhängige Felder**

Availability	Partially occupied
Occupiable	<input checked="" type="checkbox"/>
Current occupancy	1
Max occupancy	20
Percent occupied	5

Die Werte, für die ein Rollup durchgeführt wird, sind:

- Belegung
- max. Belegung
- zuweisbarer Bereich

Die Berechnung des Belegungsgrads erfolgt basierend auf den aktuellen und maximalen Belegungswert.

**Fügen Sie einen Campus hinzu oder bearbeiten Sie ihn**

Ein Campus stellt die oberste Ebene im Organisationsbereich dar und enthält Gebäude und Kartensätze. Zu den Details gehören Standort, Manager, Bruttofläche und Nutzfläche. Belegungs- und Nutzungsmetriken werden anhand dieser Details berechnet.

**Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: admin

## Prozedur

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

### Formular „Campus“.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für den Campus ein.
Verwaltet von	Wählen Sie den Mitarbeiter aus, der den Campus verwaltet.
Standort	Wählen Sie aus der Standorthierarchie aus.
Bruttofläche	Die Gesamtgrundfläche eines Campus. Enthält nicht nutzbaren Platz oder ausgeschlossene Bereiche.
Nutzbereich	Die gesamte nutzbare Fläche eines Campus. Schließt nicht nutzbaren Platz oder ausgeschlossene Bereiche aus.
Zuweisbarer Bereich	Gibt eine Flächen-Rollup-Berechnung an. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Flächen-Rollup-Berechnungen</a> .
Bereichseinheit	Wählen Sie die Einheit aus, die zum Definieren der Flächengröße verwendet wird: Quadratfuß oder Quadratmeter.
Aktuelle Belegung	Zeigt die Anzahl der Benutzer an, die dem Platz derzeit zugeordnet sind. Die Berechnung wird mithilfe von Geschäftsregeln in der Tabelle „Zugeordneter Benutzer“ [m2m_fm_user_to_space] generiert.
Max. Belegung	Geben Sie die maximale Kapazität von Benutzern für diesen Platz ein. Dieser Wert ist für Berichtszwecke vorgesehen.
Belegung in Prozent	Prozentsatz der belegten Gesamtgrundfläche.
Standardcampus	Aktivieren Sie diese Option, um anzugeben, dass dieser Campus der primäre Standort für das Unternehmen ist.
Notizen	Notizen oder Kommentare zu diesem Campus.

4. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

### Zugehörige Informationen

[Flächen-Rollup-Berechnungen](#)

### Fügen Sie ein Gebäude hinzu oder bearbeiten Sie es

Gebäude werden Campus mit einem eindeutigen Namen zugewiesen und enthalten Stockwerke, einen Standort und Nutzungsschwellenwerte.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

## Prozedur

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

### Gebäudeformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für dieses Gebäude an.
Campus	Wählen Sie den Campus aus, auf dem sich dieses Gebäude befindet.
Stockwerke	Geben Sie die Anzahl der Stockwerke des Gebäudes ein.
Standort	Wählen Sie den Standort für dieses Gebäude aus. Definieren Sie die Standorte in Organization Management. Es wird empfohlen, einen Standort auszuwählen, der an der Adresse und nicht auf Stockwerksebene definiert ist. Stockwerke werden separat in Facility-Servicemanagementdefiniert.
Zuweisbarer Bereich	Zeigt nur den Bereich des Gebäudes an, der Benutzern zugewiesen werden kann.
Nutzbereich	Geben Sie nur den Bereich des Gebäudes ein, der für die Erstellung von Plätzen verfügbar ist.
Bruttofläche	Geben Sie die Gesamtfläche des Gebäudes ein, einschließlich nicht nutzbarer und nicht zuweisbarer Bereiche.
Bereichseinheit	<p>Wählen Sie die Einheit aus, die zum Definieren der Flächengröße verwendet wird: Quadratfuß oder Quadratmeter.</p> <p><b>i Hinweis:</b> Die allen Flächen zugewiesene <b>Flächeneinheit</b> muss konsistent sein, damit die Rollup-Berechnungen ordnungsgemäß funktionieren. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Flächen-Rollup-Berechnungen</a>.</p>
Aktuelle Belegung	<p>Zeigt die Anzahl der Benutzer an, die dem Platz derzeit zugeordnet sind. Die Berechnung wird mithilfe von Geschäftsregeln in der Tabelle „Zugeordneter Benutzer“ [m2m_fm_user_to_space] generiert.</p> <p><b>i Hinweis:</b> Dieses Feld hängt von der <b>ausgewählten</b> Option Belegbar ab.</p>
Max. Belegung	<p>Zeigt die maximale Belegung des Gebäudes basierend auf Rollup-Berechnungen der darunter liegenden Flächen an.</p> <p><b>i Hinweis:</b> Dieses Feld hängt von der <b>ausgewählten</b> Option Belegbar ab.</p>
Prozent belegt	Zeigt den Prozentsatz des insgesamt belegten Speicherplatzes basierend auf Rollup-Berechnungen der darunter liegenden Bereiche an.

Feld	Beschreibung
	<p><b>i Hinweis:</b> Dieses Feld hängt von der <b>ausgewählten</b> Option Belegbar ab.</p>
Nutzungs-Minimum	Geben Sie eine Zahl ein, um den Mindestnutzungsgrad für das Gebäude festzulegen.
Nutzungs-Maximum	Geben Sie eine Zahl ein, um den maximalen Nutzungsgrad für das Gebäude zu definieren.

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

- Stockwerksplan anzeigen: Klicken Sie, um einen Stockwerksplan des ausgewählten Stockwerks anzuzeigen.
- Facility-Zeitplan anzeigen: Klicken Sie, um eine Sperrzeit für den Facility-Zeitplan zu erstellen und die Ausführung von Arbeiten in einem definierten Bereich für einen geplanten Zeitraum zu verhindern.

**5.** Es werden drei Registerkarten angezeigt:

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

**6.** Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

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

Ein Stockwerk ist eine Ebene in einer Struktur, die Flächen enthält. Dabei kann es sich um ein Stockwerk eines Gebäudes, das Untergeschoß, Ebenen auf einem Parkplatz oder Außenbereiche handeln.

**Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: admin

**Prozedur**

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

**2.** Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

**3.** Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

**Ebenenformular**

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für dieses Stockwerk oder diese Ebene an.
Gebäude	Wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich das Stockwerk befindet.

Feld	Beschreibung
Hauptetage	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn diese Etage die Hauptebene des Gebäudes ist.
Abkürzung	Geben Sie eine alphanumerische Zeichenfolge ein, um die Etage zu identifizieren, auf der sich das Stockwerk befindet. Geben Sie beispielsweise „ G “ für „Garage“ oder „ 3 “ für das dritte Stockwerk ein.
Zuweisbarer Bereich	Zeigt nur den Bereich des Stockwerks an, der Benutzern zugewiesen werden kann.
Nutzbereich	Geben Sie nur den Bereich der Etage ein, der für die Erstellung von Flächen verfügbar ist.
Bruttofläche	Geben Sie die Gesamtfläche der Etage ein, einschließlich der nicht nutzbaren und nicht zuweisbaren Flächen.
Bereichseinheit	<p>Wählen Sie die Einheit aus, die zum Definieren der Flächengröße verwendet wird: Quadratfuß oder Quadratmeter.</p> <p><b>i Hinweis:</b> Die allen Flächen zugewiesene <b>Flächeneinheit</b> muss konsistent sein, damit die Rollup-Berechnungen ordnungsgemäß funktionieren. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Flächen-Rollup-Berechnungen</a>.</p>
Aktuelle Belegung	<p>Zeigt die Anzahl der Benutzer an, die dem Platz derzeit zugeordnet sind. Die Berechnung wird mithilfe von Geschäftsregeln in der Tabelle „Zugeordneter Benutzer“ [m2m_fm_user_to_space] generiert.</p> <p><b>i Hinweis:</b> Dieses Feld hängt von der <b>ausgewählten</b> Option Belegbar ab.</p>
Max. Belegung	<p>Zeigt die maximale Belegung des Stockwerks basierend auf Rollup-Berechnungen der darunter liegenden Flächen an.</p> <p><b>i Hinweis:</b> Dieses Feld hängt von der <b>ausgewählten</b> Option Belegbar ab.</p>
Prozent belegt	<p>Zeigt den Prozentsatz der Gesamtfläche an, die auf dieser Etage belegt ist, basierend auf Rollup-Berechnungen der darunter liegenden Flächen.</p> <p><b>i Hinweis:</b> Dieses Feld hängt von der <b>ausgewählten</b> Option Belegbar ab.</p>
Nutzungs-Minimum	Geben Sie eine Zahl ein, um den Mindestnutzungsgrad für das Stockwerk oder die Ebene zu definieren.
Nutzungs-Maximum	Geben Sie eine Zahl ein, um den maximalen Nutzungsgrad für das Stockwerk oder die Ebene zu definieren.

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

- Stockwerksplan anzeigen: Klicken Sie, um einen Stockwerksplan des ausgewählten Stockwerks anzuzeigen.
- Facility-Zeitplan anzeigen: Klicken Sie, um eine Sperrzeit für den Facility-Zeitplan zu erstellen und die Ausführung von Arbeiten in einem definierten Bereich für einen geplanten Zeitraum zu verhindern.

**5.** Der Abschnitt **Gebäudeflächen** wird mit einer Liste von Flächen angezeigt, die Teil der Etage oder Etage sind.

Klicken Sie auf **Neu**, um einen Gebäudebereich hinzuzufügen, oder klicken Sie auf einen Gebäudebereich, um ihn zu bearbeiten.

**6.** Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

### Fügen Sie einen Platz hinzu, oder bearbeiten Sie ihn

Plätze werden Stockwerken oder Stockwerken zugewiesen. Dies können Arbeitskabinen, Konferenzräume, Toiletten, Sportplätze, Aufzüge, Parkplätze usw. sein. Für Flächen sind Benutzer und Assets zugewiesen. Für sie sind die meisten Daten definiert.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin


### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

### Prozedur

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

#### Formular „Anlagenplatz“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Eine automatisch generierte Bezeichnung basierend auf den Einträgen <b>Name</b> , <b>Gebäude</b> und <b>Stockwerk</b> .  Beispiel: Wenn der <b>Name</b> 1002 lautet, das <b>Gebäude</b> „Sankt Clara-Gebäude 1“ und das <b>Stockwerk</b> „Stockwerk 1“ ist, lautet der <b>Anzeigename</b> „ Sankt Clara-Gebäude 1 – Stockwerk 1 – 1002“.
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für den Platz ein.
Gebäude	Wählen Sie das Gebäude aus, für das Sie die Fläche definieren.
Stockwerk	Wählen Sie das Stockwerk aus, für das Sie die Fläche definieren.
Bereich	Geben Sie den Wert ein, der der Flächengröße und dem Feld <b>Flächeneinheit zugeordnet</b> ist: Quadratfuß oder Quadratmeter.
Bereichseinheit	Wählen Sie die Einheit aus, die zum Definieren der Flächengröße verwendet wird: Quadratfuß oder Quadratmeter.

Feld	Beschreibung
	<p><b>i Hinweis:</b> Die allen Flächen zugewiesene <b>Flächeneinheit</b> muss konsistent sein, damit die Rollup-Berechnungen ordnungsgemäß funktionieren. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Flächen-Rollup-Berechnungen</a>.</p>
Kostenstelle	Wählen Sie die Kostenstelle für die Fläche aus. Kostenstellen werden in IT Cost Management definiert und erfordern die Aktivierung von Cost Management. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Cost Management aktivieren</a>  . Dieses Feld verweist aus Ausgleichsgründen auf die Tabelle [cmn_cost_center].
Abteilung	Wählen Sie die Abteilung für die Fläche aus. Abteilungen werden in der Benutzeradministration definiert. Dieses Feld verweist auf die Tabelle [cmn_department].
Status	Wählen Sie den Status des Platzes aus (aktiv, geplant, Wartung, stillgelegt).
Verfügbarkeit	Wählen Sie die Verfügbarkeit des Platzes aus (leer, teilweise belegt, voll, überlastet oder reserviert).  <b>i Hinweis:</b> Dieses Feld hängt von der <b>ausgewählten</b> Option Belegbar ab.
Aktuelle Belegung	Zeigt die Anzahl der Benutzer an, die dem Platz derzeit zugeordnet sind. Die Berechnung wird mithilfe von Geschäftsregeln in der Tabelle „Zugeordneter Benutzer“ [m2m_fm_user_to_space] generiert.  <b>i Hinweis:</b> Dieses Feld hängt von der <b>ausgewählten</b> Option Belegbar ab.
Max. Belegung	Geben Sie die maximale Kapazität von Benutzern für diesen Platz ein.  <b>i Hinweis:</b> Dieses Feld hängt von der <b>ausgewählten</b> Option Belegbar ab.
Prozent belegt	Zeigt den Prozentsatz des insgesamt belegten Speicherplatzes an.  <b>i Hinweis:</b> Dieses Feld hängt von der <b>ausgewählten</b> Option Belegbar ab.
Belegbar	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der Platz belegt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Flächen-Rollup-Berechnungen</a> .

4. Verwenden Sie die zugehörigen Listen „Zugeordnete **Benutzer**“ und „**Assets**“, um Benutzer und Assets anzuzeigen oder dem Platz hinzuzufügen.
5. Verwenden Sie die zugehörige Liste Zugeordnete **Abteilungen**, um anzuzeigen oder hinzuzufügen, welche Abteilungen diesem Bereich zugeordnet sind.
6. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

## Fügen Sie eine Zone hinzu, oder bearbeiten Sie sie

Zonen sind eine logische Sammlung von Flächen, die über Campus, Stockwerke oder Gebäude hinweg gemeinsam genutzt werden können. Beispiele für Zonen: „Kältemaschine 4 Zone“, Gast-WLAN-Zone, AC 1 Zone, Stromkreis 3 Zone usw.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt keine Einschränkungen für Zonen. Sie können Campus und Gebäude durchqueren. Darüber hinaus können Flächen zu einer oder mehreren Zonen gehören.

### Prozedur

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

#### Formular „Facility-Zone“.

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

4. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

## Löschen Sie einen Campus

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

### Prozedur

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

#### Hinweis:

Wenn für den Campus Gebäude definiert sind, wird ein Warnfeld angezeigt, in dem diese Gebäude identifiziert werden. Löschen Sie die Gebäude, bevor Sie den Campus löschen.

## Löschen Sie ein Gebäude

Bevor Sie ein Gebäude löschen, löschen Sie alle dafür definierten Stockwerke oder Ebenen.

### Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: admin

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Gebäude**.
2. Klicken Sie auf den Namen des Gebäudes, das Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.  
Wenn für das Gebäude Stockwerke definiert sind, wird ein Warnfeld geöffnet, in dem die Stockwerke identifiziert werden. Löschen Sie die Stockwerke, bevor Sie das Gebäude löschen.

## Löschen Sie ein Stockwerk oder eine Ebene

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

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Stockwerk**.
2. Klicken Sie auf den Namen des Stockwerks, das Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.  
Wenn dem Gebäude Assets zugeordnet sind, wird ein Warnfeld geöffnet. Wenn Sie auf **Löschen**klicken, wird das zugeordnete Asset gelöscht.

## Löschen Sie einen Platz

Plätze können aus jeder Etage oder aus einem anderen Platz gelöscht werden, solange dem Platz, den Sie entfernen möchten, keine anderen Plätze zugeordnet sind. Wenn Sie beispielsweise eine Fläche löschen möchten, die mehrere Büros enthält, müssen diese Flächen gelöscht werden, bevor die übergeordnete Fläche gelöscht werden kann.

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Platz**.
2. Klicken Sie auf den Namen des Platzes, den Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.  
Wenn dem Platz Assets zugeordnet sind oder wenn der Platz einem anderen Platz zugeordnet ist, wird ein Warnfeld geöffnet. Wenn Sie auf **Löschen**klicken, wird das zugeordnete Asset oder der zugeordnete Platz gelöscht.

## Löschen Sie eine Zone

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

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

## Prozedur

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

### Hinweis:

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

## Führen Sie eine Transformation aus, um Daten zu aktualisieren

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird


Eine Beispiel-Transformationszuordnung ist in den Demodaten enthalten. Laden Sie die Demodaten in eine Vorproduktionsinstanz, wechseln Sie zu den Campussen, und wählen Sie den Campus **Westfield Vale Fair aus**. Öffnen Sie den Kartensatz Westfield**Vale Fair V262-259**. Verwenden Sie die Datei „**westfield\_transform\_example.xls**“ als Beispiel. Verarbeiten Sie den Campus, und führen Sie dann die Transformation aus.

### Prozedur

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

#### Erstellen oder fügen Sie eine vorhandene Import Set-Tabelle hinzu

Option	Beschreibung
Importsatztable	Auswahlmöglichkeiten sind Tabelle erstellen oder vorhandene Tabelle.
Bezeichnung	Geben Sie eine Bezeichnung für die neue Tabelle ein.  <b>i Hinweis:</b> Dieses Feld hängt von der ausgewählten Option <b>Tabelle erstellen</b> ab.
Name	Der Name wird automatisch aus der <b>einggegebenen</b> Bezeichnung generiert.  <b>i Hinweis:</b> Dieses Feld hängt von der ausgewählten Option <b>Tabelle erstellen</b> ab.
Importsatztable	Alle gespeicherten Import Set-Tabellen werden in einer Liste aufgelistet.  <b>i Hinweis:</b> Dieses Feld hängt von der Option <b>Vorhandene Tabelle</b> ab, die ausgewählt ist.
Importquelle	Auswahlmöglichkeiten sind Datei oder Datenquelle.
Datei	Navigieren Sie zum Speicherort der Datei.  <b>i Hinweis:</b> Dieses Feld hängt von der ausgewählten <b>Dateioption</b> ab.
Blattnummer	Gibt die für die Transformation verwendete Blattnummer an.  <b>i Hinweis:</b> Dieses Feld hängt von der ausgewählten <b>Dateioption</b> ab.

Option	Beschreibung
Kopfzeile	Gibt die Zeilennummer an, die als Header-Zeile in der Transformationsdatei verwendet wird.  <b> Hinweis:</b> Dieses Feld hängt von der ausgewählten <b>Dateioption</b> ab.
Datenquelle	Alle Datenquellen werden in einer Liste aufgelistet.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Klicken **Sie auf Transformation** ausführen.

6. Klicken Sie auf **Umwandlung**.

Alle Flächen werden in Space Management anhand der Flächendetails in der Transformationszuordnung ausgefüllt.

7. Navigieren zu **Flächenmanagement > Flächen**

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

### Transformationszuordnung

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

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

ServiceNow stellt Ihnen zwei Transformationszuordnungen zur Verfügung:

- imp\_facilities\_data
- imp\_facilities\_level\_data

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

### Facility Move Management

Mitarbeiter und Manager können Umzüge einzelner Benutzer anfordern. Mitglieder des Facility-Personals können das Enterprise Move-Tool verwenden, um große Umzugsszenarien mit mehreren Personen, Assets/CIs und Abteilungen zu planen und auszuführen.

Die Anwendung Move-Management für Einrichtungen bietet Ihrer Organisation folgende Vorteile:

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

### Hinweis:

Diese Funktion ist für Neukunden nicht mehr verfügbar.

### Umzugsanforderungen für Einrichtungen

Sowohl Mitarbeiter als auch Manager können einen Umzug anfordern, wodurch der Workflow von Aufgaben zum Abschließen dieses Umzugs initiiert wird. Jeder Benutzer kann eine Umzugsanfrage über den Facility-Katalog übermitteln. Benutzer mit der Rolle „Facility-Personal“ können Facility-Anforderungen auch direkt über das Umzugsanfrageformular erstellen und aktualisieren.

Facilities Move Management funktioniert wie folgt:

1. Ein ServiceNow -Administrator aktiviert und konfiguriert die Anwendung Facilities Move Management entsprechend den Bedürfnissen und Anforderungen Ihrer Organisation.
2. Ein Facility-Administrator erstellt den Campus Ihrer Organisation und konfiguriert die darin enthaltenen Flächen und Assets.
3. Benutzer übermitteln Umzugsanforderungen für Einrichtungen, einschließlich des Namens des umziehenden Benutzers, des Umzugs vom Standort und des Umzugs zum Standort.
4. Der Umzugs-Workflow erstellt Aufgaben und aktualisiert den Status der Umzugsanfrage.
5. Facility-Mitarbeiter führen die Aufgaben aus, die zur Erfüllung der Umzugsanfrage erforderlich sind.
6. Das Skript für das Ende des Workflows wird ausgeführt, um den Benutzerstandort und den Speicherort aller Asserts zu aktualisieren, deren Verschiebung angefordert wurde.

### Erstellen Sie eine Umzugsanfrage über den Facility-Katalog

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

### Prozedur

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

#### **Hinweis:**

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

### Formular für Umzugsanfragen im Facility-Katalog

Feld	Beschreibung
Angefordert von	Der Name der Person, die diese Anforderung absendet.
Zu verschiebender Benutzer	Wählen Sie einen Namen aus, wenn Sie diese Anforderung im Namen eines anderen Benutzers öffnen.
Von Standort	Aktueller Standort des Benutzers.
Zu Standort	Der neue Standort für den Benutzer.
Angefordertes Verschiebungsdatum	Wählen Sie ein Datum aus, an dem die Umzugsanfrage ausgeführt werden soll.

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Kommentare	Geben Sie zusätzliche Informationen zum Umzug ein, die Ihrer Meinung nach für das Facility-Personal wichtig sind.
Optionen	
Update von Sicherheitsbadges	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Benutzer, der verschoben wird, Änderungen am Standortzugriff erfordert.
Felder	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Benutzer verlangt, dass die Kisten vor dem Umzug geliefert werden.
Assets verschieben	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn für den zu verschiebenden Benutzer Assets mit verschoben werden müssen.
Zu verschiebende Assets	Stellt Filter- und Bedingungsanweisungen bereit, um die Suche nach Assets einzugrenzen. Verschieben Sie <b>Assets</b> in die Liste Ausgewählte Assets.  <b><span style="font-size: 1.2em;">i</span> Hinweis:</b> Dieses Feld hängt davon ab, ob das Kontrollkästchen <b>Assets verschieben</b> aktiviert ist.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

### Erstellen Sie eine Umzugsanfrage mit dem Umzugsanfrageformular

Facility-Mitarbeiter können Umzugsanfragen mit dem Umzugsanfrageformular erstellen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facilities\_read

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Zuordnung eines CI zu einer Umzugsanfrage hilft Ihrem Facility-Team zu verstehen, welche Services oder Assets von einem Umzug betroffen sind. Sie können dieses Formular auch verwenden, um zusätzliche Kommentare und Arbeitsnotizen für die Umzugsanfrage hinzuzufügen.

### Prozedur

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

#### Felder im Formular „Umzugsanfrage“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine automatisch generierte Nummer, die den Umzugsanfragedatensatz identifiziert.
Priorität	Die Priorität, die die Wichtigkeit dieser Anforderung beschreibt. Standardmäßig sind alle Anforderungen auf <b>4-Niedrig</b> festgelegt.
Datum verschieben	Wählen Sie ein Datum aus, an dem die Umzugsanfrage ausgeführt werden soll.
Status	Der Status, der beschreibt, in welcher Arbeitsstufe sich diese Anforderung befindet. Standardmäßig sind alle Anforderungen auf <b>Offen</b> eingestellt.
Geöffnet	Automatisch ausgefüllt mit dem Datum und der Uhrzeit, zu der die Anforderung geöffnet wurde.

Feld	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	<p>Wählen Sie die Gruppe, aus der ein Agent an die Anforderung zugewiesen wird. Sie können nur Zuweisungsgruppen auswählen, die mit der von Ihnen verwendeten Service Management-Anwendung verknüpft sind.</p> <p><b>i Hinweis:</b> Wenn Sie die Option <b>Einsatz-Queue verwenden</b> auf dem Bildschirm „Facility Management-Konfiguration“ ausgewählt haben, können nur Benutzer mit der Rolle „Dispatcher“ dieses Feld bearbeiten. Wenn Sie die Option <b>Einsatzwarteschlange verwenden</b> nicht ausgewählt haben, können alle Benutzer mit Ausnahme der Benutzer mit den Rollen Basis und Initiator dieses Feld bearbeiten.</p>
Angefordert von	Der Name des Antragstellers.
Zugewiesen an	<p>Wählen Sie den Agenten aus, dem die Anforderung zugewiesen werden soll. Wenn Sie bereits eine Zuweisungsgruppe ausgewählt haben, können Sie nur Agenten auswählen, die zu dieser Gruppe gehören. Wenn E-Mail-Benachrichtigungen für Ihre Instanz aktiviert sind, sendet eine integrierte E-Mail-Benachrichtigung automatisch eine E-Mail an diesen Benutzer, wenn Sie den Anforderungsdatensatz speichern.</p> <p><b>i Hinweis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Wenn Sie die Option <b>Einsatz-Queue verwenden</b> auf dem Bildschirm „Facility Management-Konfiguration“ ausgewählt haben, können nur Benutzer mit den Rollen „Dispatcher“ und „Service Desk-Mitarbeiter“ dieses Feld bearbeiten. Wenn Sie die Option <b>Einsatzwarteschlange verwenden</b> nicht ausgewählt haben, können alle Benutzer mit Ausnahme der Benutzer mit den Rollen Basis und Initiator dieses Feld bearbeiten.</li> <li>○ Wenn Sie eine Zuweisungsgruppe ausgewählt haben und die Arbeit einem neuen Benutzer zuweisen möchten, klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol neben <b>Zugewiesen an</b>, klicken Sie auf <b>Neu</b> und erstellen Sie einen Benutzer. Beachten Sie jedoch, dass Sie zu <b>Benutzerverwaltung &gt; Gruppen</b> navigieren und den Benutzer der Zuweisungsgruppe hinzufügen müssen, bevor die Anforderung zugewiesen werden kann.</li> </ul>
Vorlage	[Erforderlich] Die Workflow-Vorlage, die für die Erfüllung dieser Anforderung verwendet werden soll.
Kurzbeschreibung	[Erforderlich] Eine kurze Zusammenfassung der Anforderung. Optional können Sie auf das Symbol „Wissen durchsuchen“ klicken, um Artikel in der Knowledge Base zu diesem Produktmodell, Plan oder CI anzuzeigen. Dies könnte eine Lösung bieten, die sich auf den Grund bezieht, aus dem Sie diese Anforderung senden.
Verschiebungsdetails	
Zu verschiebender Benutzer	Wählen Sie einen Namen aus, wenn Sie diese Anforderung im Namen eines anderen Benutzers öffnen.
Von Standort	Der Standort, von dem der Benutzer verschoben wurde.
Zu Standort	Der Standort, an den der Benutzer verschoben wurde.

Feld	Beschreibung
Angefordertes Verschiebungsdatum	Wählen Sie ein Datum aus, an dem die Umzugsanfrage ausgeführt werden soll.
Felder	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Benutzer verlangt, dass die Kisten vor dem Umzug geliefert werden.
Update von Sicherheitsbadges	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Benutzer, der verschoben wird, Änderungen am Standortzugriff erfordert.
Assets verschieben	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn für den zu verschiebenden Benutzer Assets mit verschoben werden müssen.
Arbeitsnotizen	
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Anforderung. Die Beschreibung ist für die einreichende Person immer sichtbar. Wenn Sie die Beschreibung für eine Anforderung hinzufügen oder ändern, die von einem anderen Benutzer gesendet wurde, kann daher der Benutzer die Änderungen sehen.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Notizen, die Sie zwischen Benutzern freigeben möchten, die auf das Anforderungsformular zugreifen können. Ein Benutzer, der die Anforderung über den Servicekatalog einreicht, kann die Arbeitsnotizen nicht sehen.

** Hinweis:**

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

**3.** Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

**Vorlagen für Umzugsanforderungen für Einrichtungen**

Das Facility-Personal fügt dem Facility-Katalog Vorlagen hinzu, sodass Benutzer aus Unterkategorien für ihren Anforderungstyp auswählen können.

**Enterprise Move**

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

Der Umzugsprozess für Facility-Unternehmen läuft wie folgt ab:

- 1.** Ein Facility-Administrator verwendet das Umzugsplanungstool, um Szenarien für potenzielle Umzüge zu erstellen.
  - Ein Facility-Administrator weist jedem Szenario Delegierer und Umzugsgruppen zu.
  - Ein Facility-Administrator überprüft die Szenarien und wählt das auszuführende Szenario aus.
- 2.** Delegierer greifen auf die ihnen zugewiesenen Umzugsszenarien zu und weisen Benutzer den Plätzen zu.
- 3.** Facility-Mitarbeiter führen den Umzug durch und erleichtern ihn über den Enterprise Move-Workflow.
  - Statusänderungen werden von UI-Aktionen und einem Workflow verarbeitet, der eine erforderliche Genehmigung von Facilities\_admin oder Move\_admin enthält.

**i Hinweis:**

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

**Umzugsplanungstool**

Das Tool zur Umzugsplanung zeigt die Gesamtbelegung nach Campus und Stockwerk an. Facility- und Umzugsadministratoren können bei der Planung eines Umzugs Benutzer zu und aus Szenarien hinzufügen oder entfernen. Personengruppen werden nach Abteilung (Abteilung in sys\_user-Datensatz) oder nach direktem Vorgesetzten (Manager in sys\_user-Datensatz) ausgewählt und verschoben.

Das Tool für die Umzugsplanung enthält auch drei Registerkarten, die bei der Planung von Unternehmensumzügen helfen.

**Registerkarten des Umzugsplanungstools**

Registerkarte	Beschreibung
Szenarien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellen oder ändern Sie Szenarien</li> <li>• Ändern Sie den angezeigten Campus</li> <li>• Siehe aktuelle Bestuhlungskapazität</li> </ul>
Planung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wählen Sie aus, wie Sie Gruppen zum Verschieben auswählen möchten: nach Abteilung oder Manager</li> <li>• Wählen Sie eine Gruppe aus, und färben Sie diese Gruppe auf der Karte ein</li> </ul>
Bildschirm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wählen Sie aus, wie Segmente angezeigt werden</li> <li>• Blenden Sie Gebäude und Stockwerke aus</li> </ul>

## Umzugsplanungstool



Automatische Übersetzung

### Umzugsszenarien für Unternehmen

Umzugsszenarien werden vom Facilities-Team verwendet, um die Auswirkungen eines Umzugs im Verhältnis zu anderen Umzügen zu sehen. Es können mehrere Szenarien erstellt werden.

Predictive Availability berücksichtigt geplante Bestuhlungsänderungen für das ausgewählte Szenario (auf oder neben der aktuellen Ebene).

### Planen Sie ein Umzugsszenario

Facility-Administratoren erstellen Umzugsszenarien, wenn sie groß angelegte Umzüge planen und ausführen. Wenn dem Szenario Personen hinzugefügt werden, werden „move\_detail“-Datensätze erstellt. Diese Datensätze enthalten alle Informationen über den potenziellen Umzug für eine bestimmte Person, z. B. den Verweis auf sys\_user, Zielstockwerk und Zielgebäude.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: move\_agent oder Facilities\_staff

### Prozedur

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

### Umzugsszenario für Unternehmen

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

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

**i Hinweis:**

Benutzerabteilung bezieht sich auf die Abteilung des Benutzers (sys\_user), der sich dort befindet. Die Abteilung, der die Fläche zugewiesen ist, wird nicht angezeigt.

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

**Formular „Benutzer zu Szenario hinzufügen“.**

Feld	Beschreibung
Zielgebäude	Das Gebäude, in das Sie Mitarbeiter umziehen.  <b><span style="font-size: 1em;">i</span> Hinweis:</b> Wenn weder ein Gebäude noch ein Stockwerk angegeben ist, wird der Benutzer in die Lounge verlegt.
Zielebene	Das Stockwerk, in das Sie Mitarbeiter verlegen.
Gruppe verschieben	Geben Sie einen Namen für die Gruppe ein, die Sie verschieben möchten.  <b><span style="font-size: 1em;">i</span> Hinweis:</b> Verwenden Sie einen eindeutigen Namen, um eine Gruppe zu identifizieren. Nachdem Sie auf <b>Absenden</b> geklickt haben, wird der Gruppenname gespeichert und kann erneut verwendet werden.
Umzugsdelegierer	Die Person, die für die Zuweisung von Benutzern zu offenen Flächen in einem Szenario verantwortlich ist. Siehe <a href="#">Aktivieren Sie einen Delegierer</a> .

10. Um in diesem Szenario Benutzer hinzuzufügen oder zu löschen, klicken Sie auf den Pfeil, um die Registerkarte **Benutzer** zu erweitern.
11. Wählen Sie Benutzer aus, und klicken **Sie auf Benutzer zu Szenario hinzufügen**.

Dem Szenario hinzugefügte Benutzer werden in den ausstehenden Zuweisungen in den Stockwerkdetails angezeigt.

### Ausstehende Zuweisung

The screenshot shows the 'Move Planning Tool' interface. In the background, there are sections for 'ServiceNow - San Diego Campus - San Diego' with details for Floor 1, Floor 2, and Floor 3, including assigned and open seats. Overlaid on this is a dialog box titled 'Add Users to Scenario'. The dialog shows details for an 'Executive' move group with 11 seats, located at 'San Diego Campus Building 1 - Floor 1'. It includes fields for 'Destination building', 'Destination level', 'Move group', and 'Move delegator' (Abel Tuter). Below these are two columns of users with checkboxes, all of which are checked. A red box highlights a note: 'Users added to move scenario show as pending'. At the bottom of the dialog are 'Cancel' and 'Add Users to Scenario' buttons. A red arrow points from the dialog towards the '58 open' status in the background's Floor 1 details.

Automatische Übersetzung

### Lounge

Wenn ein Facility-Administrator ein Umzugsszenario einrichtet, ohne das Zielgebäude oder -stockwerk anzugeben, werden die Benutzer in die Lounge umgezogen.

### Umzugsplanungstool Lounge

The screenshot shows the 'Move Planning Tool' interface. In the background, there is a 'Lounge' section with 4 users 'needing destination' and details for Floor 1, Floor 2, and Floor 3. Overlaid is a dialog box titled 'Add Users to Scenario' for 'Charles McLean' with 4 seats. The 'Destination building' and 'Destination level' fields are empty, with dropdown menus showing 'Select a destination building' and 'Select a destination level'. The 'Move delegator' is set to '-- No Move Delegator --'. Below are two columns of users with checkboxes, all checked. A red box highlights a note: 'When the destinations are left unspecified, the user(s) are moved to the Lounge.' At the bottom are 'Cancel' and 'Add Users to Scenario' buttons. A red arrow points from the dialog towards the '4 needing destination' status in the background's Lounge section.

## Aktivieren Sie einen Delegierer

Delegierer weisen Benutzern Plätze in einem Szenario zu. Durch die Aktivierung des Delegierers wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, dass er Plätze mithilfe von Umzugsdetails zuweist.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facilities\_staff oder Move\_basic

### Prozedur

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

### Umzugsdelegierer

Facility-Administratoren weisen Umzugsdelegierer zu, um Benutzern Standorte zuzuweisen.

Umzugsdelegierer sind in der Regel Manager oder vom Manager beauftragte Personen, die bestimmen, an welche Standorte Benutzer umziehen. Delegierer weisen Standorte auf dem Stockwerksplan zu, die dem Umzugsszenario hinzugefügt und in die Umzugsanfrage und die nachfolgenden Umzugsaufgaben übertragen werden.

### Weisen Sie Benutzern Arbeitsplätze zu

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


### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

### Prozedur

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

### Benutzer mit ausstehenden Zielen

4. Klicken Sie auf das  neben einem Namen, und klicken Sie auf der Karte auf einen Zielbereich. Der Benutzer und der Standort werden dem Link Zugewiesenes Ziel hinzugefügt.
5. Setzen Sie die Zuweisung von Plätzen auf diese Weise fort. Sie haben die Zuweisung von Plätzen abgeschlossen, wenn alle Benutzer in der Liste „Ausstehende Ziele“ in die Liste „Zugewiesene Ziele“ verschoben wurden.

### Benutzern zugewiesene Bereiche

Automatische Übersetzung

## Umzugsdetails für Unternehmen

Umzugsdetails für Unternehmen werden erstellt, wenn dem Szenario Personen hinzugefügt werden. Umzugsdetails enthalten Informationen über den Umzug einer bestimmten Person, z. B. das Zielstockwerk, das Zielgebäude, die Notwendigkeit des Umzugs von Kartons oder die Aktualisierung eines Sicherheitsabzeichens.

Doppelte Details sind nicht zulässig (gleicher Anwender, gleiches Szenario und „from\_location“). Dasselbe Umzugsdetail kann sich in mehreren Szenarien befinden. Aktualisierungen können vorgenommen werden, um Details aus der Listen- oder Formularansicht zu verschieben.

### Enterprise Move-Szenario mit Umzugsdetails

The screenshot displays the 'Enterprise Move Scenario - Exec Move' interface. At the top, there are fields for 'Name' (Exec Move) and 'Move request' (MVE0001002). Below this is a 'Notes' field containing 'Move Execs to new suite on Floor 1'. Action buttons for 'Update', 'Activate Delegates', and 'Delete' are visible. A 'Related Links' section includes 'Activate Delegates', 'Show Move Plan', and 'Show on Floor Plan'. The main part of the interface is a table titled 'Enterprise Move Details (11)' with columns for 'User to be moved', 'From location', 'To location', 'Destination building', 'Destination floor', 'Move delegator', 'Move group', 'Boxes', 'Move assets', and 'Security badge update'. The table lists 11 users and their corresponding move details.

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

Automatische Übersetzung

## Umzugsanfragen für Unternehmen

Umzugsanfragen für Unternehmen werden von einem Workflow verwaltet, der die erforderlichen Genehmigungen von Facilities\_admin oder Move\_admin enthält. Statusänderungen werden von UI-Aktionen verarbeitet.

### Enterprise-Umzugsaufgaben

Bevor ein Umzug ausgeführt werden kann, müssen die Zielstandorte für alle Benutzer abgeschlossen sein. Umzugsaufgaben basieren auf Kontrollkästchen im Anforderungsformular.

- Eine Aufgabe pro Typ:
  - Verschieben Sie Benutzer und Assets
  - Aktualisieren Sie das Sicherheitsabzeichen
- Benutzergruppen oder -wellen können gleichzeitig verschoben werden. Nützlich, wenn der Umzug über einen bestimmten Zeitraum ausgeführt wird und verschiedene Gruppen zu unterschiedlichen Zeiten umziehen.
- Eine pro Benutzer, der umzieht. Nützlich für die detaillierte Nachverfolgung tatsächlicher Benutzerumzüge.
- Wenn die Benutzerumzugsaufgabe geschlossen wird, werden der Standort der Benutzer und ihre Assets aktualisiert.

## Interaktive Gebäudepläne

Die interaktiven Gebäudepläne, einschließlich der Workbench und des Stockwerksplans, bieten eine Hierarchie auf Campus-Ebene, wodurch die Nachverfolgung von Gebäudeanforderungen und die Flächenverwaltung verbessert werden. Entscheidungsträger in Ihrer Organisation können Flächen zur Unterstützung der Organisationsanforderungen nachverfolgen, verwalten und analysieren, und Benutzer können andere Benutzer und Assets finden.

### Hinweis:

Diese Funktion ist für Neukunden nicht mehr verfügbar.

Die interaktiven Gebäudepläne bieten folgende Vorteile:

- Die Workbench gibt den genauen Standort einer Facility-Anforderung auf einer Campuskarte an, sodass das Facility-Team genau weiß, wo Benutzer auf das Problem gestoßen sind.
- Karten sind für jeden in der Organisation verfügbar, sodass Benutzer auf der Karte nach Personen oder Flächen suchen können.
- Configuration Items (CIs) für jede Anforderung identifiziert die betroffenen Elemente in Ihrer Infrastruktur.
- Sie können betroffene Flächen mit Zonenerstellung durch bestimmte Aktionen anzeigen, z. B. durch Bau oder Wartung von Geräten, die diese Zonen bedienen.
- Definieren Sie Flächen mit Kapazitätsmetriken (Bruttofläche, nutzbare Fläche, zuweisbare Fläche, belegbare Fläche) für Berichte und Finanzen.

### Zuordnungsfiler

Benutzer können die Karte filtern, um zu bestimmen, wie verschiedene Flächen farbig sind.

Es gibt zwei Arten von Zuordnungsfiltern:

- Einfacher Filter: Ermöglicht das schnelle Hervorheben von Flächen basierend auf Bedingungen.
- Gespeicherter Filter: Ermöglicht erweiterte Filterung, wenn Sie Plätze basierend auf Bedingungen hervorheben möchten, die von einem einfachen Filter nicht unterstützt werden.

### Einfache Filter

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

Mit einfachen Filtern können Sie Flächen schnell basierend auf Bedingungen hervorheben.

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

### Einfache Filterauswahl

Kategorie	Optionen
Flächen anzeigen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deaktivieren Sie Alle</li> <li>• Listet Flächen auf, die aus den Tabellen abgefragt werden, die [fm_spaces] erweitern oder enthalten</li> </ul>

### Einfache Filterauswahl (Fortsetzung)

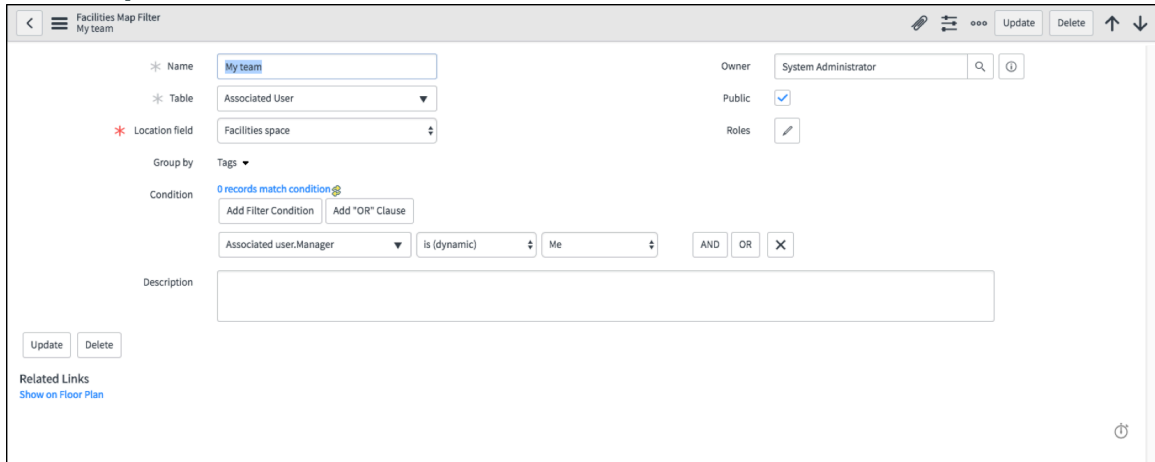
Kategorie	Optionen
Verfügbarkeit	
Farbliche Kennzeichnung anzeigen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keine</li> <li>• Abteilung</li> <li>• Verfügbarkeit</li> </ul>
Abteilungen	Listet Abteilungen auf, die aus den Tabellen abgefragt werden, die [fm_m2m_department_to_space] erweitern oder enthalten
Zonen	Listet Zonen auf, die aus den Tabellen abgefragt werden, die [fm_m2m_space_to_zone] erweitern oder enthalten

### Gespeicherte Filter

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

Sie können einen Filter festlegen, der alle Drucker auf einer Karte anzeigt, und diesen Filter für andere Benutzer freigeben. Private Filter können gespeichert werden, ohne diese Filter für andere freizugeben.

### Gebäudeplanfilter



### Erstellen Sie einen Kartenfilter in Facility-ServiceManagement

Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Filter, um Flächen auf einer Karte hervorzuheben, damit sie schnell und einfach erkannt werden können. Sie können benutzerdefinierte Filter für jeden kartierbaren Raum (fm\_space), Asset, zugeordneten Benutzer, CI oder Aufgabe mit einem definierten Standort erstellen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

## Prozedur

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

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Zuordnungsfilter.
Tabelle	Tabelle, aus der der Zuordnungsfilter auf Informationen zugreift.
Standortfeld	Felder aus der ausgewählten Tabelle, wenn die Tabelle keinem Standort zugeordnet ist.  <b>i Hinweis:</b> Die ausgewählte Tabelle bestimmt, welche Felder angezeigt werden. Sie können per Dot-Walk zu jedem Feld aus der ausgewählten Tabelle gelangen.
Gruppieren nach	Feld, nach dem der Zuordnungsfilter gruppiert wird. Sie können jeden übereinstimmenden Platz basierend auf dieser Gruppe einfärben.  Sie können beispielsweise nach Verfügbarkeitsstatus aus der Tabelle „Facility Space“ [fm_space] gruppieren.  <b>i Hinweis:</b> Die ausgewählte Tabelle bestimmt, welche Felder angezeigt werden. Sie können per Dot-Walk zu jedem Feld aus der ausgewählten Tabelle gelangen.
Bedingung	Bedingungen, die den Zuordnungsfilter definieren. Die ausgewählte Tabelle bestimmt, welche Bedingungen verfügbar sind.
Öffentlich	Filter ist für andere verfügbar.
Rollen	Rollen, die zum Anzeigen dieses Filters in der Workbench erforderlich sind.
Beschreibung	Beschreibung des Zuordnungsfilters.

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

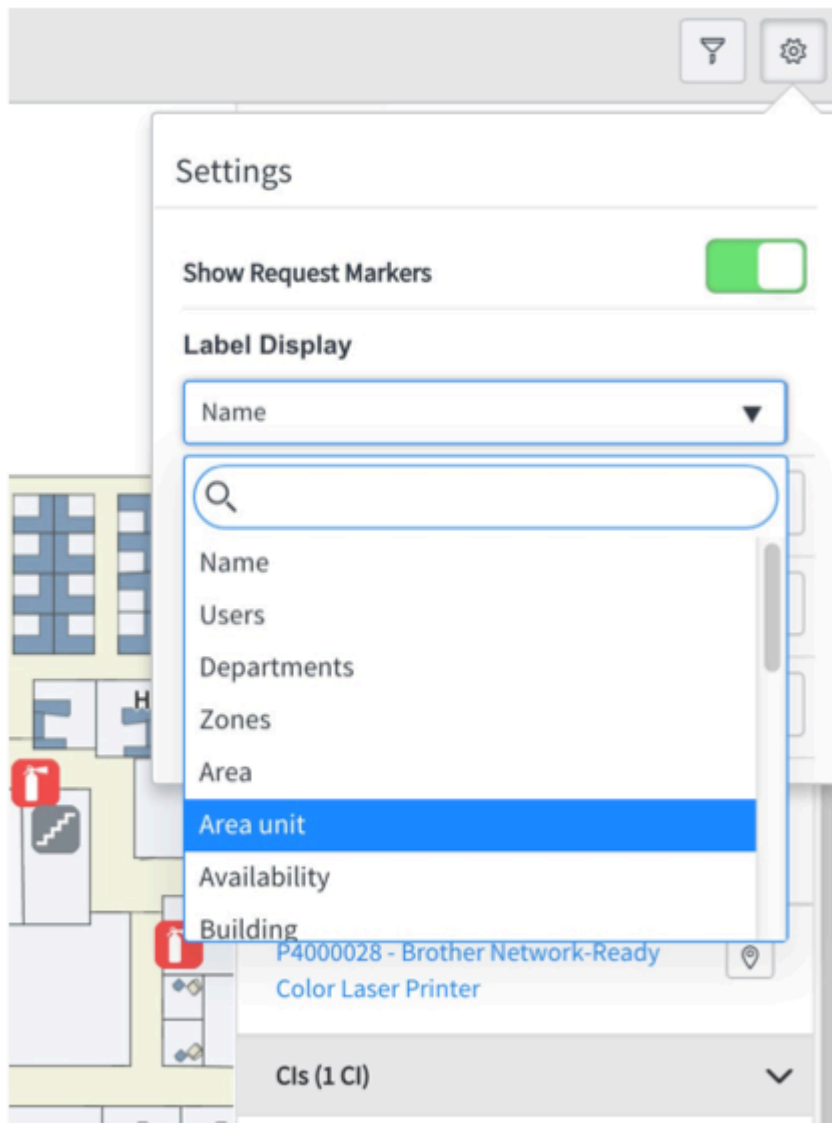
### Nächste Maßnahme

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

### Erweiterte Bezeichnungen

Mit erweiterten Bezeichnungen kann der Endbenutzer alle Informationen zu einem beliebigen kartierbaren Platz (fm\_space) als Platzbezeichnung anzeigen. Benutzer können den Namen des Besitzers, den Namen der Abteilung oder ein anderes benutzerdefiniertes Feld als Standardbezeichnung anzeigen.

## Erweiterte Bezeichnungen



Die Bezeichnungsauswahl auf der interaktiven Karte gibt dem Benutzer alle Felder in `fm_space`, einschließlich benutzerdefinierter, benutzerdefinierter Felder, sodass jede Information eine Bezeichnung sein kann. Zusätzlich zu `fm_space` werden zwei spezielle Informationen angezeigt:

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

### Karteneinstellungen

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

### Suchen Sie einen Platz oder Benutzer auf einer mobilen Oberfläche

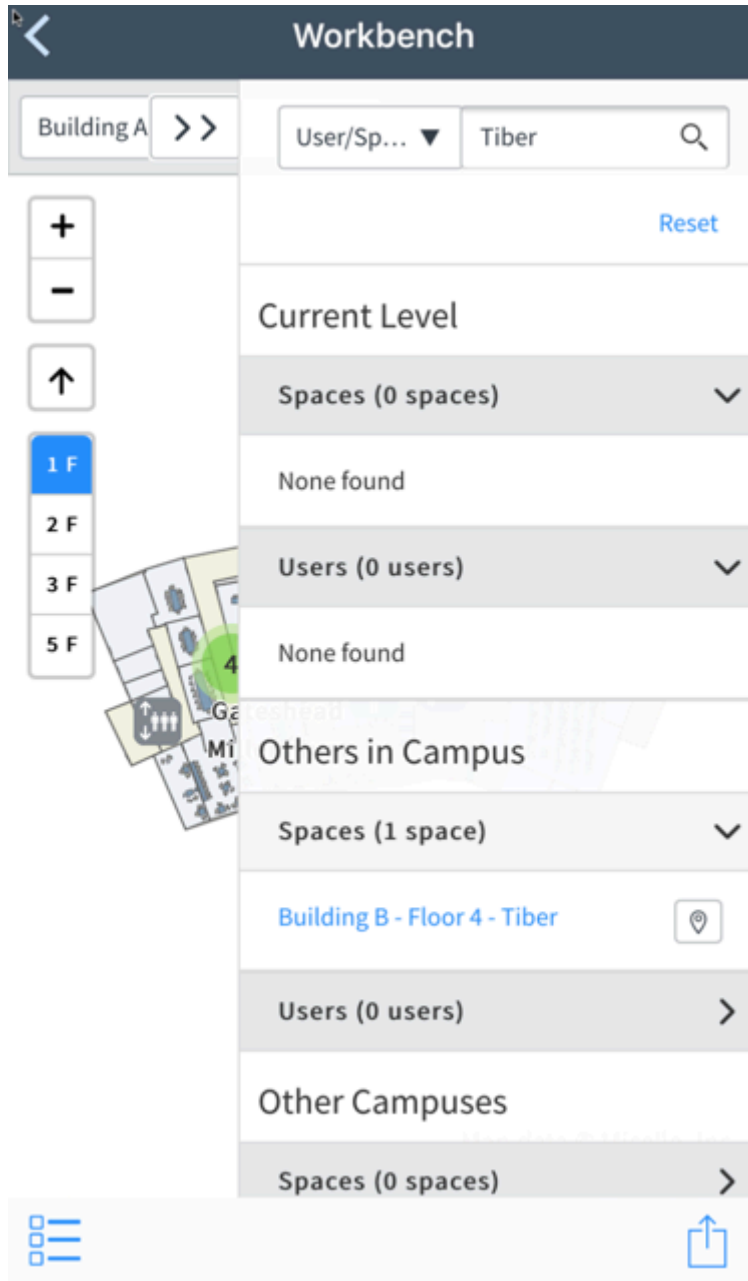
Über eine mobile Benutzeroberfläche können Sie schnell einen Konferenzraum, ein Büro, einen Arbeitsplatz oder einen anderen Mitarbeiter in Ihrer Organisation finden.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

## Prozedur

1. Tippen Sie auf das << Symbol, um die seitliche Registerkarte zu erweitern.
2. Geben Sie im Feld **Benutzer-/Platzsuche** auf der Registerkarte „Plätze“ die Suchkriterien ein, und tippen Sie auf „**Zurück**“.  
Übereinstimmende Benutzer und Plätze werden nach aktueller Ebene, Campus und anderen Campus aufgelistet.



3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

### Suchen Sie nach einem Platz oder Benutzer

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

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

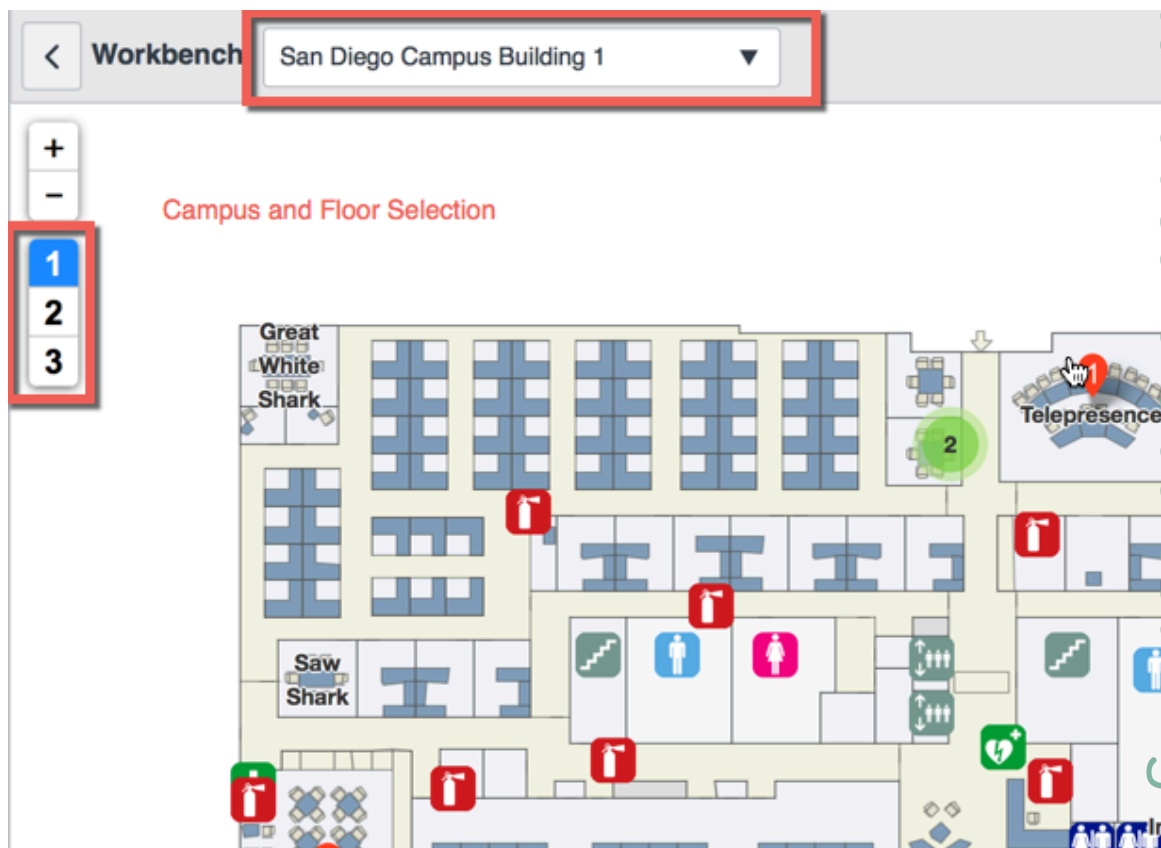
## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

### Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
2. Wählen Sie **Benutzer/Platz** im Feld mit den Suchkriterien aus.
3. Um Ihre Suchergebnisse einzugrenzen, können Sie den Campus, das Gebäude und die Stockwerksnummer für Ihre Suche auswählen.

### **i** Hinweis:

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



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

### Suchen Sie ein Asset oder CI

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

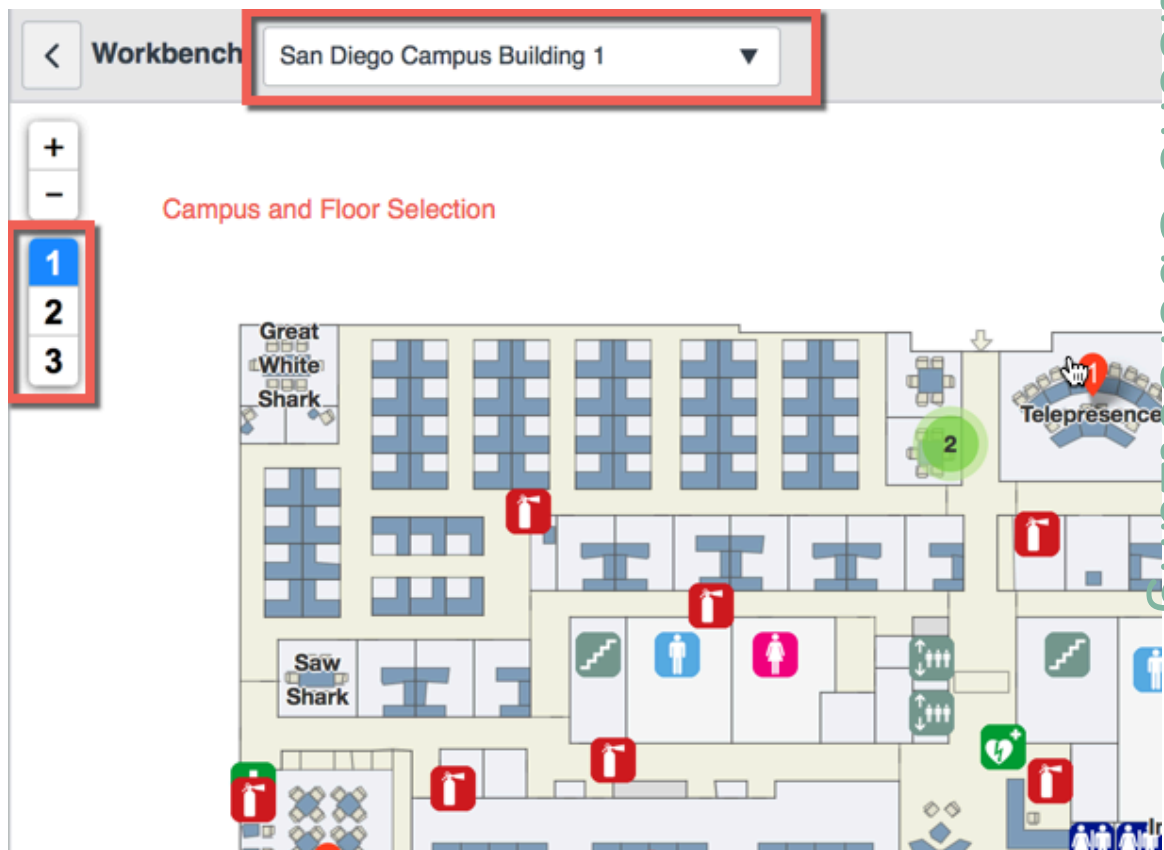
### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

### Prozedur

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

### **i** Hinweis:

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



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

- Aktuelle Ebene
- Andere in Campus
- Andere Campus

6. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

### Zeigen Sie eine beliebige Aufgabe auf einer Karte an

Benutzerdefinierte Tabellen, die aus der Aufgabe erweitert werden, können in der interaktiven Zuordnung erstellt, angezeigt und verwaltet werden. Das Standortfeld in der Aufgabe muss eine zuordnbare Fläche (fm\_space) sein. Es gibt einige Standortfelder in der Aufgabe, die möglicherweise einen Referenzqualifizierer haben, der die Verwendung von fm\_space nicht zulässt.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facilities\_admin zum Bearbeiten, Erstellen und Löschen von Datensätzen

- Überprüfen Sie, ob der Standort der Aufgabe kartierbar ist (fm\_space).
- Überprüfen Sie, ob der Referenzqualifizierer im Standortfeld fm\_space zulässt.

### Prozedur

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

2. Klicken Sie auf **Neu**.

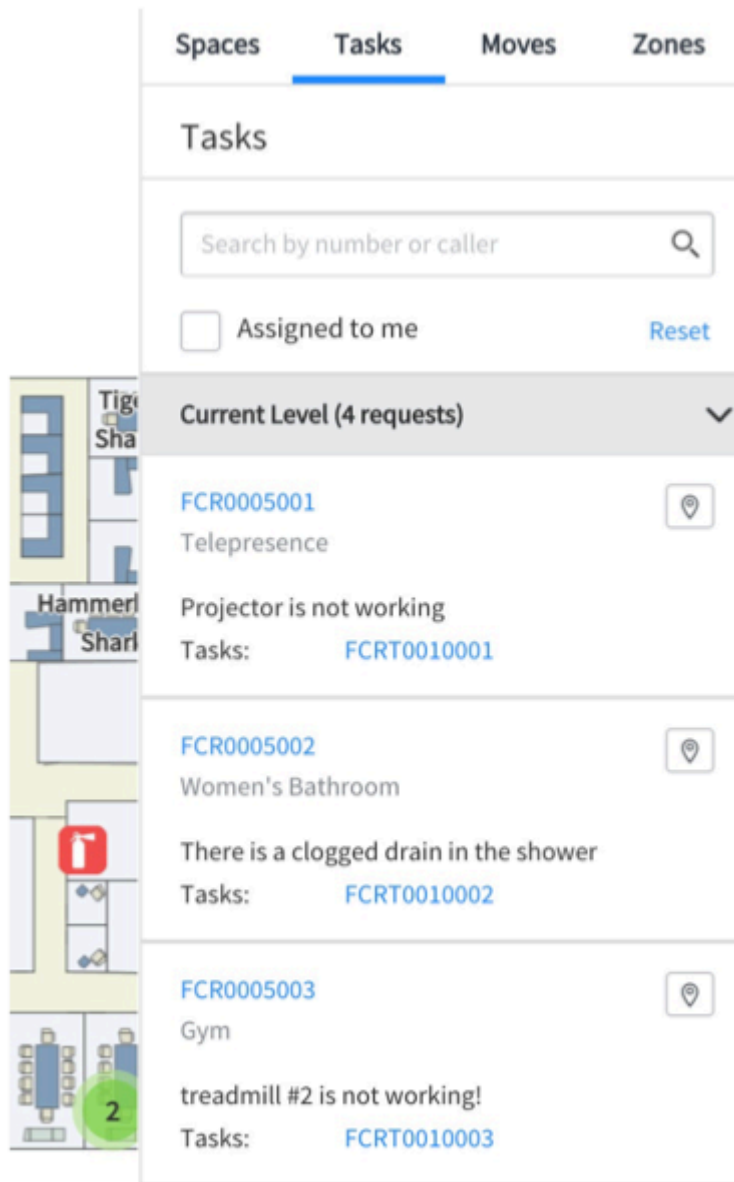
Alle Elemente, die die Aufgabe erweitern, sind verfügbar.

3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

Option	Bezeichnung
So zeigen Sie die Aufgabe auf der Karte an	Legen Sie <b>Aufgabe anzeigen</b> auf „true“ fest
So blenden Sie die Aufgabe in der Zuordnung aus	Legen Sie <b>Aufgabe anzeigen</b> auf „false“ fest

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

**Registerkarte „Aufgaben“**



**Gebäude-Stockwerksplan**

Benutzer verwenden den Stockwerksplan, um nach anderen Benutzern, Flächen und Assets zu suchen. Benutzer können Facility-Anforderungen auch von jedem Platz im Stockwerksplan aus erstellen.

Verwenden Sie den Stockwerksplan wie folgt:

1. Ein ServiceNow -Administrator aktiviert und konfiguriert den Facilities Floor Plan gemäß den Bedürfnissen und Anforderungen Ihrer Organisation.
2. Ein Facility-Administrator erstellt den Campus Ihrer Organisation und konfiguriert die darin enthaltenen Flächen und Assets.
3. Benutzer übermitteln Einrichtungen und Umzugsanforderungen. Diese Anforderungsstandorte werden im Stockwerksplan gekennzeichnet.
4. Benutzer können Filter festlegen, um bestimmte Flächen, Benutzer und Assets anzuzeigen.

5. Über die Workbench qualifizieren Administratoren Facility-Anforderungen. Dies ist der Prozess, bei dem überprüft wird, ob die Informationen in der Anforderung vollständig sind, damit Facility-Aufgaben zugewiesen werden können.
6. Administratoren organisieren Anforderungen in Aufgaben, die vor Abschluss der Anforderung ausgeführt werden müssen, und verteilen diese Aufgaben.
7. Facility-Mitarbeiter führen die Aufgaben aus, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.
8. Die zugewiesenen Facility-Mitarbeiter schließen ihre Aufgaben, sodass die Anforderung geschlossen werden kann.

### Erstellen Sie eine Facility-Anforderung aus dem Stockwerksplan

Alle Benutzer in Ihrer Organisation können alle Facility-Anforderungen erstellen, die Ihr Facility-Administrator [facilities\_admin] in der Stockwerksplanansicht aktiviert hat.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

### Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte Flächen unter den Rauminformationsdetails und im Abschnitt „**Zugehörige Links**“ auf **Facility-Anforderung erstellen**.

#### **i** Hinweis:

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

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Create facilities request' form in ServiceNow. The breadcrumb navigation at the top reads 'Facilities Catalog > Maintenance and Repair > Create Facilities Request'. The form itself is titled 'Create facilities request' and includes the following fields:

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

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

## Facility-Anforderungsformular

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

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

### Gebäude-Workbench

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

Verwenden Sie die Workbench wie folgt:

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

#### Hinweis:

Facilities Workbench ist auf einem Mobilgerät verfügbar, allerdings mit eingeschränkten Funktionen.

### Suchen Sie nach einer Umzugsanfrage

Facility- und Umzugsmitarbeiter können Umzugsanfragen über die Registerkarte Umzüge in der Workbench suchen und verwalten.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: move\_basic

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

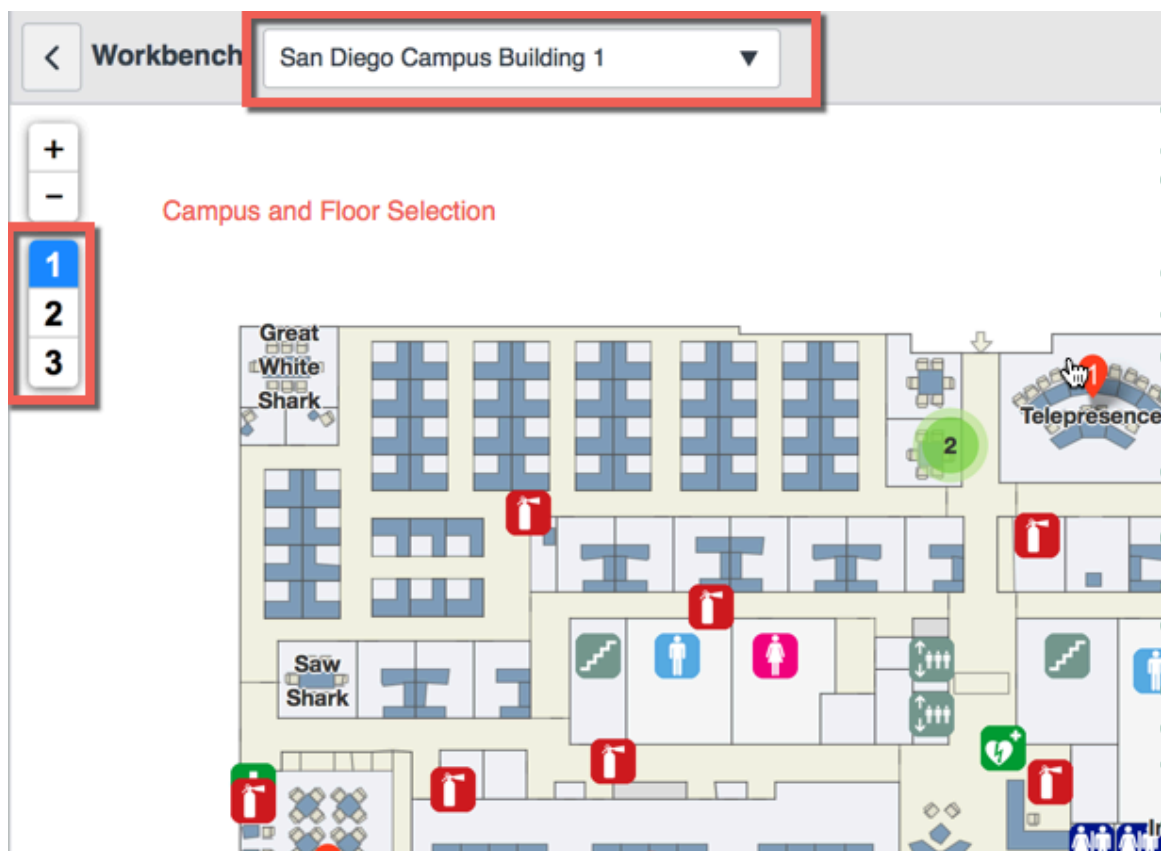
Die Registerkarte Umzug ist nur sichtbar, wenn das Facilities Move Management-Plugin (com.snc.facilities\_service\_automation.move) aktiviert wurde.


### Prozedur

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

#### **i Hinweis:**

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



Standardmäßig können Facility-Administratoren alle Umzugsanfragen für die ausgewählte Ebene im rechten Seitenbereich anzeigen. Gelbe Stecknadeln (Symbol für ) zeigen diese Anforderungsstandorte auf dem Stockwerksplan an.

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

## Suchen Sie nach einer Facility-Anforderung

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

### Vorbereitungen

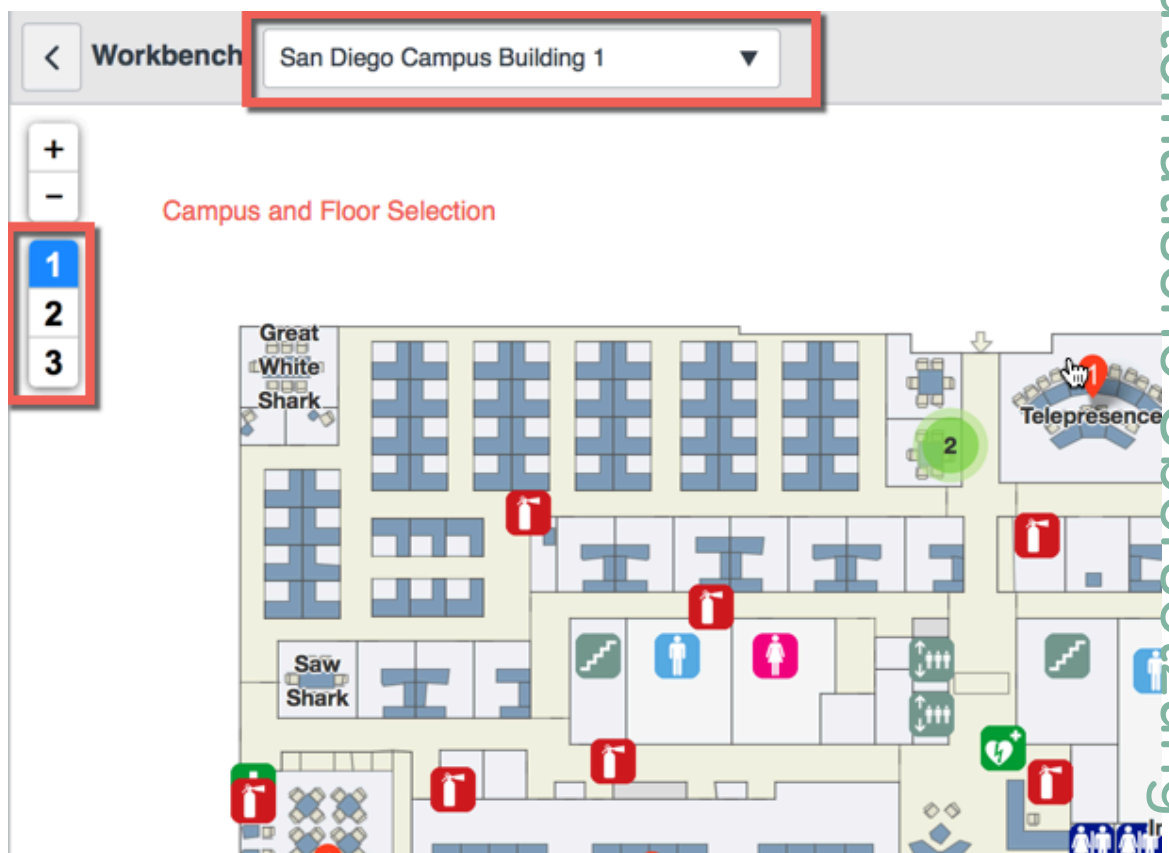
Erforderliche Rolle: Facility-Administrator


### Prozedur

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

#### **i** Hinweis:

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



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

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

## Bearbeiten Sie eine Zone

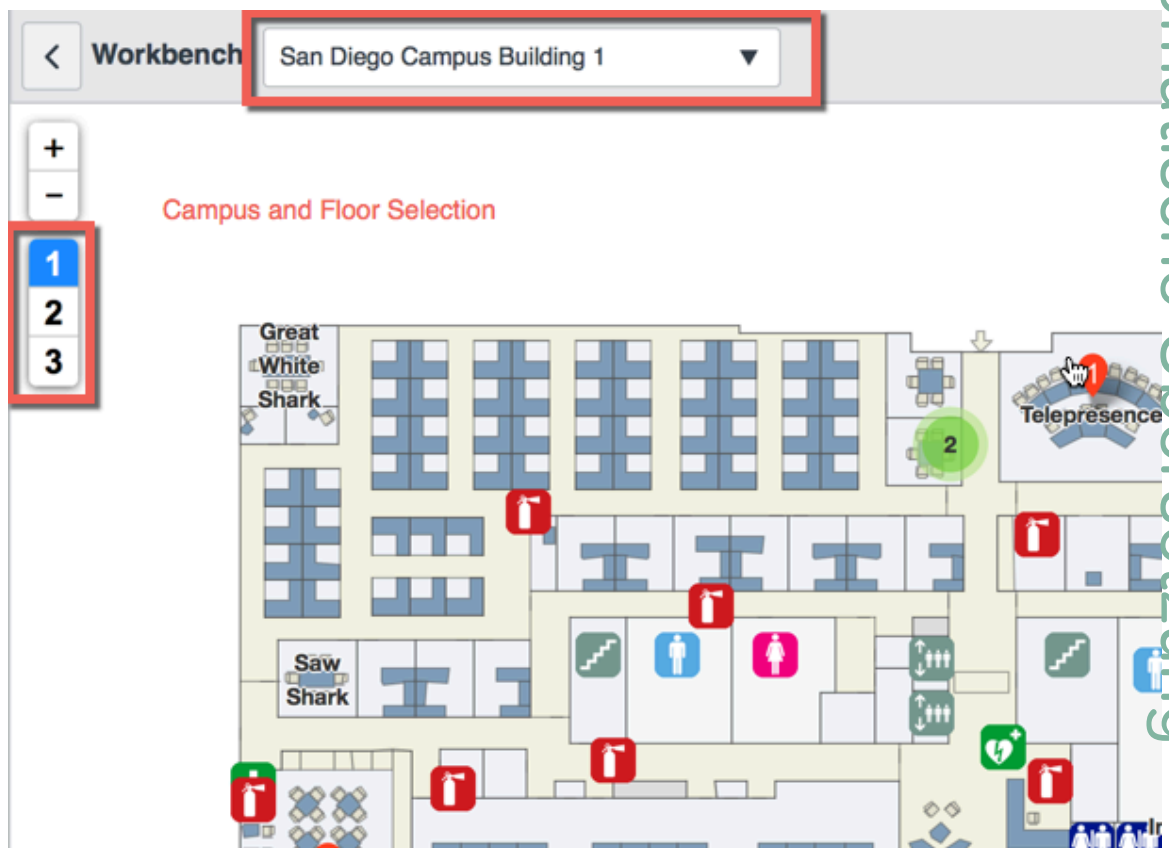
Gebäudeadministratoren und Mitarbeiter können vorhandene Zonen auf der Registerkarte Zonen in der Workbench bearbeiten.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facilities\_staff

### Prozedur

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



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

## Request Management in einer Service Management-Anwendung

Agents greifen regelmäßig auf Anforderungsdatensätze zu, wenn sie Anforderungen lösen und mit den einreichenden Personen korrespondieren. Sie können auch auf integrierte Berichte zugreifen, um Informationen, wie die Anzahl der aktiven oder nicht zugewiesenen Anforderungen für eine SM-Anwendung, anzuzeigen.

## Anforderungserstellung

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

### Anforderungen über einen Katalog erstellen

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

#### Prozedur

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

#### **i** Hinweis:

Jeder Katalog kann verschiedene Felder anzeigen. Im Folgenden finden Sie eine Liste der Felder, die angezeigt werden, wenn Sie den Service Management-Katalog auswählen.

#### Katalogfelder

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

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

#### **i** Hinweis:

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

### Anforderungserstellung mit Aktionen bei eingehender E-Mail

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

Nachdem die Funktionalität durch Auswählen der Option **Anforderungen können durch eingehende E-Mails erstellt und aktualisiert werden** auf dem Konfigurationsbildschirm der Anwendung aktiviert wurde, stehen drei Aktionen bei eingehender E-Mail für die im Basissystem verfügbaren SM-Anwendungen zur Verfügung. Diese Aktionen bei

eingehender E-Mail sind auch für neue Anwendungen verfügbar, die mit dem SM-Anwendungs-Ersteller erzeugt wurden.

### Zugehörige Informationen

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

[Aktionen bei eingehender E-Mail](#) 

### Anforderungen von einer eingehenden E-Mail erstellen

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

### Prozedur

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

**2.** Wählen Sie die Aktion bei eingehender E-Mail aus.

Beispiel: **Arbeitsauftrag erstellen**.

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

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

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

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

### Anforderungen von einer weitergeleiteten eingehenden E-Mail erstellen

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

### Prozedur

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

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

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

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

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

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

### Aktualisieren Sie eine Anforderung aus einer eingehenden E-Mail

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

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > E-Mail > Eingehende Aktionen**.
2. Navigieren Sie zur Aktion bei eingehender E-Mail mit der Bezeichnung **[application name] Anforderung aktualisieren** und klicken Sie auf ihren **Namen**.  
Der Datensatz „Aktion bei eingehender E-Mail aktualisieren“ wird geöffnet und zeigt die Standardbedingungen an, die die Aktion bei eingehender E-Mail auslösen.

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

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

### Anforderungsstatus

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

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

#### **Hinweis:**

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

## Service Management – Anforderungsstatus

Status	Beschreibung
Entwurf	Der Anforderungsinitiator fügt Informationen über die auszuführende Arbeit hinzu.
Auf Qualifizierung wartend	Der Initiator beschreibt die Anforderung vollständig, und der Qualifizierer kann die Anforderung bearbeiten. Dieser Status ist nur für die folgenden SM-Anwendungen gültig: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Field Service Management</li> </ul>
Qualifiziert	Die Anforderung ist vollständig qualifiziert. Dies bedeutet, dass alle technischen Informationen zum Abschließen der Anforderungsaufgaben hinzugefügt wurden, die Arbeit jedoch noch nicht begonnen hat. Dieser Status ist nur für die folgenden SM-Anwendungen gültig: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Field Service Management</li> </ul>
Warte auf Genehmigung	Wenn die Informationen vollständig genug sind, um von einem Genehmiger geprüft zu werden, wird die Anforderung als „Für Freigabe bereit“ gekennzeichnet. Dieser Status ist nur für die Anwendung Facilities Service Management gültig.
Genehmigt	Der entsprechende Genehmiger genehmigt die Anforderung. Dieser Status ist nur für die Anwendung Facilities Service Management gültig.
In Bearbeitung	Die Arbeit hat begonnen.
Abgeschlossen	Die Anforderung wurde wie spezifiziert abgeschlossen.
Geschlossen – unvollständig	Die Anforderung konnte nicht wie spezifiziert abgeschlossen werden.
Abgebrochen	Die Anforderung wurde abgebrochen.

Zusätzlich zu **Status** Feld werden die verschiedenen Anforderungsaufgabenstatus auch oben in jedem Aufgabendatensatz mit dem Prozess-Flow-Formatierer visuell angezeigt.

### **i** Hinweis:

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

## Anforderungsgenehmigungen

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

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

## Anforderungsgenehmigungsstatus

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


## Methoden für die Agentenzuweisung

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

### Außendienstmitarbeiter aktiven Anforderungen manuell zuweisen

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


#### Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Module:
  - **[SM-Anwendung] > Offen – nicht zugewiesen** für eine Liste von Anforderungen, denen niemand zugewiesen ist.
  - **[SM-Anwendung] > Alle [SM-Anwendungs]-Anforderungen** für eine Liste aller offenen Anforderungen, unabhängig von ihrer aktuellen Zuweisung.
2. Öffnen Sie die Anforderung, die Sie zuweisen möchten.
3. Geben Sie in das Feld **Zuweisungsgruppe** die Gruppe ein, die diesen Anforderungstyp bearbeitet. Wenn keine Gruppen verfügbar sind, lassen Sie dieses Feld leer. Um nach der Zuweisungsgruppe zu suchen, klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol (  ) neben dem Feld **Zuweisungsgruppe**.

#### Hinweis:

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

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

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

### **Hinweis:**

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

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

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

## Automatische Agentenzuweisung

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

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

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

### Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Bewertungskriterien

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

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

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

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

### Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe des Standorts

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

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

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

#### Berechnung der Standortbewertung

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

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

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

### Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Fähigkeiten

Außendienstmitarbeiter können basierend auf ihren und den zur Ausführung der Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten automatisch zugewiesen werden. Weisen Sie einem Agent-Benutzerdatensatz Kompetenzen mit zu **Kompetenzen > Benutzer**.

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

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

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

Die Fähigkeitsbewertung für einen Außendienstmitarbeiter wird wie folgt berechnet:

$\text{Skills\_agent} / \text{Skills\_task}$

Wobei:

- **Skills\_agent** die Anzahl der Fähigkeiten des Außendienstmitarbeiters ist, die den für die Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten entsprechen.
- **Skills\_task** die Gesamtanzahl der für die Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten ist.

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

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

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

### Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Zeitzonen

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

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

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

#### Hinweis:

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

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

$$1 - [\text{abs}(\text{Task\_tz} - \text{Agent\_tz}) \div 12]$$

Wobei:

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

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

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

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

Die Bewertung des Außendienstmitarbeiters in Paris wird wie folgt berechnet:

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

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

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

### **Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe zeitbasierter Kriterien**

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

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

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

### **Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Zeitplänen**

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

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

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

**i Hinweis:**

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

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

**Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Prioritätszuweisungen**

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

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

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

**Konfigurationsoptionen für die automatische Prioritätszuweisung**

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

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

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

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

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

### **i Hinweis:**

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

## **Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe mehrerer Auswahlkriterien**

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

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

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

Weitere Informationen zur Berechnung der Bewertungen finden Sie unter:

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

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

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

Die automatische Zuweisung basiert auf der folgenden Berechnung:

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

Wobei:

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

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

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

Die automatische Zuweisung der Außendienstmitarbeiter erfolgt anhand der folgenden Berechnung:

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

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

In diesem Beispiel wird der Aufgabe automatisch Außendienstmitarbeiter A zugewiesen.

## Zusammenarbeit bei Anforderungen

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

### Prozedur

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

## Anforderungen schließen

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

## Prozedur

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

## Geschlossene und abgeschlossene Anforderungen

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

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

### **i** Hinweis:

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

## Anforderungsaufgabenmanagement

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

Administratoren können mehrere Aufgaben für eine einzige Anforderung erstellen.

Durch die Aufteilung einer Anforderung in separate Aufgaben können Qualifizierer Folgendes 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.

### **i** 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](#)

[Anforderungsgenehmigungen](#)

## Anforderungsaufgaben erstellen

Aufgaben werden zum Support von Anforderungen erstellt.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: [SM-Anwendung] \_admin oder [SM-Anwendung] \_qualifier

### Prozedur

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

#### **Hinweis:**

Nicht alle Felder werden für alle SM-Anwendung angezeigt.

### Felder für Anforderungsaufgaben

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch erzeugte Identifikationsnummer für die Aufgabe.
Übergeordnet	Anforderung, der diese Aufgabe zugeordnet ist.
Geklont von	Datensatznummer der Aufgabe, aus der diese Aufgabe geklont wurde, falls vorhanden.
Standort	Geografisches Gebiet, in dem die Arbeit ausgeführt werden muss. Der Standort ist entscheidend für die Ermittlung des Mitarbeiters, der der Aufgabe zugewiesen ist.
Vorlage	Vorlage zum Erstellen dieser Anforderung (optional). Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Vorlage aus. Das Feld <b>Beschreibung</b> wird mit der Beschreibung der ausgewählten Vorlage ausgefüllt.
Fähigkeiten	Fähigkeiten, die zur Ausführung dieser Aufgabe erforderlich sind. Dieses Feld wird entsprechend der Auswahl im Feld <b>Betroffenes CI</b> der zugehörigen Anforderung automatisch ausgefüllt. Wenn Sie das betroffene CI in der Anforderung ändern, fügt das System den bereits aufgeführten Fähigkeiten alle Fähigkeiten hinzu, die für das neue CI benötigt werden.
Status	Aktueller Status der Aufgabe, z. B. <b>„Akzeptiert“</b> oder <b>„Abgeschlossen“</b> . ServiceNow ändert den Status automatisch, wenn Benutzer die Arbeit für den jeweils folgenden Status abschließen.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, aus der ein einzelner juristischer Mitarbeiter ausgewählt wird, um die Aufgabe auszuführen. In der Nachschlageliste werden nur die Zuweisungsgruppen angezeigt, die dem ausgewählten <b>Standort</b> zugeordnet sind. Wenn das Feld <b>Zuweisungsgruppe</b> leer ist, sucht das System nach einer -Gruppe, die das Gebiet abdeckt, das den Standort der Aufgabe enthält.
Zugewiesen an	Einzelne, aus der <b>Zuweisungsgruppe</b> ausgewählte Mitarbeiter, die die Aufgabe ausführen sollen. Wenn Sie Fähigkeiten angeben und Mitarbeitern zugewiesen haben, werden in der Nachschlageliste des Feldes <b>Zugewiesen an</b> nur

Feld	Beschreibung
	<p>diejenigen Mitarbeiter der Zuweisungsgruppe angezeigt, die über alle erforderlichen <b>Fähigkeiten</b> verfügen. Wenn keine genaue Übereinstimmung der Fähigkeiten gefunden wird, zeigt die Nachschlageliste alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe an.</p> <p><b>i Hinweis:</b> Wenn Statusflüsse deaktiviert sind, ist dieses Feld nicht obligatorisch.</p>
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung der Aufgabe.
Beschreibung	Genauere technische Beschreibung der auszuführenden Arbeitseinheit. Qualifizierer sollten so viele Details des Problems wie möglich angeben, um in späteren Phasen der Anforderung eine zusätzliche Kommunikation mit dem Anrufer zu vermeiden.
Arbeitsnotizen	Informationen über die Aufgabe für jeden einzelnen Status. Arbeitsnotizen sind für Kunden nicht sichtbar.

**i Hinweis:**

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

### Status von Anforderungsaufgaben

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

Welche Status von Anforderungsaufgaben angezeigt werden, hängt von der SM-Anwendung ab (siehe die folgende Tabelle).

**i Hinweis:**

Die zugehörigen Listen namens **Status** Das Feld „“ im Datensatz der Anforderungsaufgabe ist immer schreibgeschützt.

### Status von Service Management-Anforderungsaufgaben

Status	Beschreibung
Entwurf	Der Qualifizierer hat die Arbeit noch nicht endgültig beschrieben.
Ausstehend	<p>Die Anforderungsaufgabe kann zugewiesen werden.</p> <p>Abhängig von der SM-Anwendung kann dieses Statuslabel erweitert werden, z. <b>Zuteilung ausstehend</b> oder <b>Ausstehender Change</b>.</p> <p>Der Status der übergeordneten Anforderung kann sich in <b>Qualifiziert</b> ändern, wenn sich alle zugeordneten Aufgaben im Status <b>Zuteilung ausstehend</b> oder in einem späteren Status befinden.</p>
Zugewiesen	Die Anforderungsaufgabe wartet auf Abnahme durch den zugewiesenen Außendienstmitarbeiter.
Akzeptiert	Der Außendienstmitarbeiter akzeptiert die Anforderungsaufgabe, und die Aufgabe kann ausgeführt werden.
In Bearbeitung	Die Arbeit an der Anforderungsaufgabe hat begonnen. Wenn sich keine zugeordneten Aufgaben im Status <b>Entwurf</b> befinden, ändert sich der Status der übergeordneten Anforderung in <b>In Bearbeitung</b> .

## Status von Service Management-Anforderungsaufgaben (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Geschlossen – vollständig	Die Anforderungsaufgabe wurde entsprechend der Spezifikation abgeschlossen.
Geschlossen – unvollständig	Die Anforderungsaufgabe konnte nicht wie angegeben abgeschlossen werden.
Abgebrochen	Die Anforderungsaufgabe wurde abgebrochen.

Außer im Feld **Status** werden die verschiedenen Status von Anforderungsaufgaben auch am Anfang jedes Aufgabendatensatzes mit dem Process Flow Formatter visuell angezeigt.

### **i** Hinweis:

Wenn die Option **Statusflüsse sind aktiviert** im Konfigurationsbildschirm nicht ausgewählt ist, wird der Process Flow Formatter entfernt.

## Aufgabenfenster

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

Aufgabenfenster können flexibel oder 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.

Weitere Informationen zum Erstellen von Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter .

Weitere Informationen zu Start- und Enddatum für Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter .

## Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage für allgemeine Aufgabenanforderungen

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm\_admin

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

### **i** 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.
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.
Arbeitsstyp	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.

## Anforderungsmanagement Platform Analytics-Lösungen

Platform Analytics-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Verwenden Sie die Platform Analytics-Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren, und Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Mit Platform Analytics-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

### Wichtig:

Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Platform Analytics-Lösungen sind sowohl für Anforderungen als auch für Requested Items Management verfügbar. Um eine Lösung für Anforderungsmanagement zu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics > Geführtes Setup**. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für das Anforderungsmanagement. Wählen Sie entweder das Guided Setup Anforderungen oder Angeforderte Elemente aus. Sie können beide Guided Setups in beliebiger Reihenfolge ausführen. Das Guided Setup führt Sie durch den Setup- und Konfigurationsprozess.

### Inaktive Dashboards

Einige Dashboards in diesem Inhaltspaket sind bei der Installation inaktiv. Schließen Sie die Konfiguration ab, und führen Sie Datensammlungsaufträge aus, bevor Sie diese Dashboards aktivieren. Sie können Dashboards in den Dashboard-Eigenschaften aktivieren, auf die über das Kontextmenü zugegriffen werden kann. Sie müssen dem Dashboard einen

Besitzer zuweisen, um es zu aktivieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Platform Analytics-Lösungen finden Sie unter [Konfigurieren Platform Analytics-Lösungen](#)

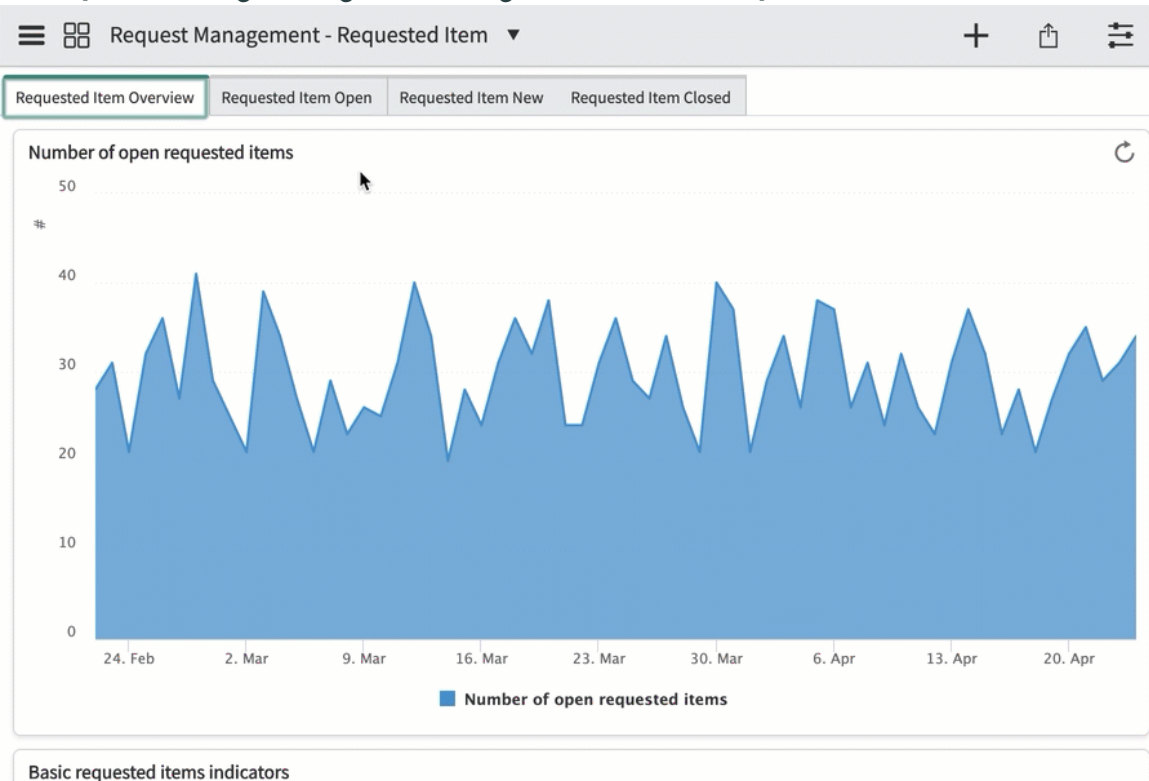
**Zugehörige Informationen**

- [Platform Analytics-Lösungen](#)
- [Performance Analytics-Abonnement aktivieren](#)

**Dashboard „Request Management – Requested Item“ (Anforderungsmanagement – Angefordertes Element).**

Verfolgen Sie den Fortschritt von Bestellungen, Transferaufträgen und Softwarezuweisungen nach.

**Dashboard „Request Management – Requested Item“ (Anforderungsmanagement – Angefordertes Element).**



Automatische Übersetzung

**Endbenutzer und Rollen**

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Anforderungsmanager, der die Fortschritttrate von Elementanforderungen nachverfolgen muss	sn_request_read, sn_request_write  Um das Widget „Indikatoren für grundlegende angeforderte Elemente“ anzuzeigen, ist die Rolle „pa_viewer“ erforderlich

**Indikatoren**

Indikatoren werden in Performance Analytics -Widgets angezeigt.

**Anzahl offener angeforderter Elemente**

Datensätze in der Tabelle „Angefordertes Element“ [sc\_req\_item], die am oder vor dem heutigen Tag geöffnet und nicht geschlossen wurden.

#### **Anzahl der neuen angeforderten Elemente**

Datensätze in der Tabelle „Angefordertes Element“ [sc\_req\_item], die heute geöffnet und nicht geschlossen wurden.

#### **Anzahl der geschlossenen angeforderten Elemente**

Heute geschlossene Datensätze in der Tabelle „Angefordertes Element“ [sc\_req\_item].

#### **Durchschnittliches Alter der offenen angeforderten Elemente**

Ergebnis in Tagen der Formel  $[[\text{Summiertes Alter der offenen angeforderten Elemente}]]/[[\text{Anzahl der offenen angeforderten Elemente}]]/24$

#### **Durchschnittliche Abschlusszeit von angeforderten Elementen**

Ergebnis in Tagen der Formel  $[[\text{Summierte Dauer der geschlossenen angeforderten Elemente}]]/[[\text{Anzahl der geschlossenen angeforderten Elemente}]]/24$

#### **Wachstum des Backlogs für angeforderte Elemente**

Ergebnis der Formel  $[[\text{Anzahl der neuen angeforderten Elemente}]] - [[\text{Anzahl der geschlossenen angeforderten Elemente}]]$

Indikatoren, die nicht in Dashboard-Widgets angezeigt werden, aber in Formeln verwendet werden:

#### **Summiertes Alter der offenen angeforderten Elemente**

Die Gesamtsumme des RequestedItem.Age.Hours-Skripts. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem letzten und dem ersten Zeitstempel für einen offenen Anforderungsdatensatz.

#### **Summierte Dauer der geschlossenen angeforderten Elemente**

Die Gesamtsumme des RequestedItem.CloseTime.Hours-Skripts. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem Zeitstempel, wenn eine Elementanforderung geöffnet wird, und dem Zeitstempel, wenn sie geschlossen wird.

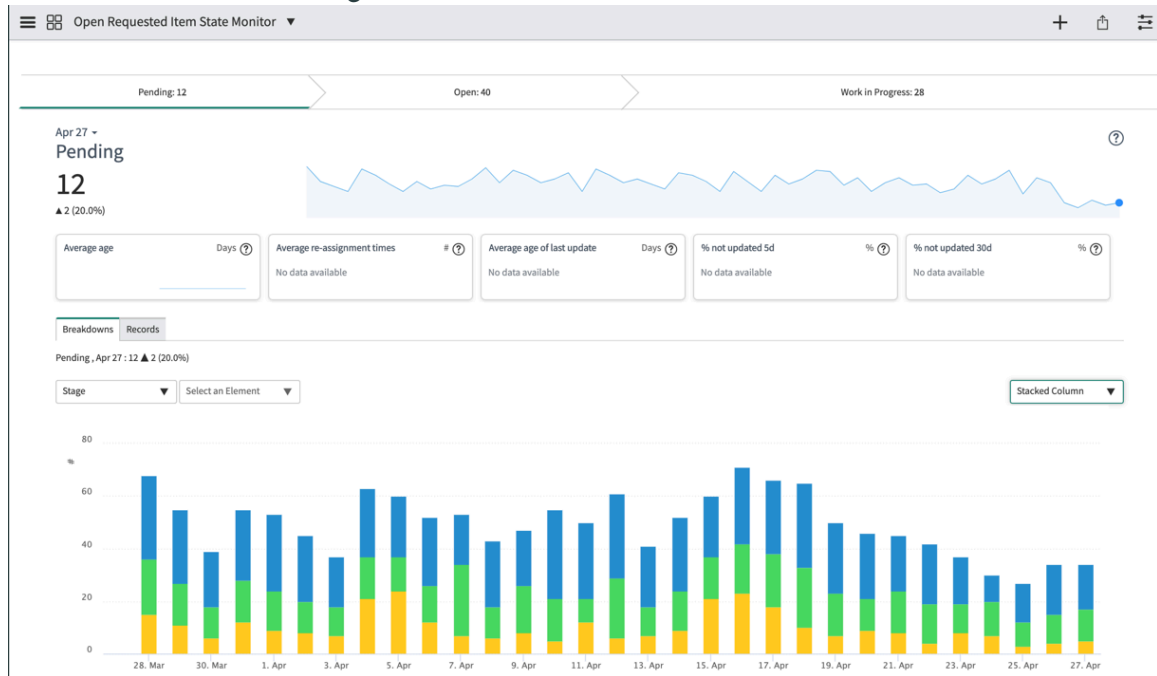
## **Aufgliederungen**

- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Priorität
- Stufe
- Status

## **Dashboard „Statusüberwachung offener angeforderter Elemente“**

Verwenden Sie dieses Dashboard, wenn Sie offene Anforderungen für Elemente nach Status unterteilt anzeigen möchten: „Ausstehend“, „In Arbeit“ oder „Alle offene Anforderungen“.

## Überwachung offener angeforderter Elemente mit Schwerpunkt auf ausstehenden Anforderungen



Automatische Übersetzung

### Indikatoren

#### Anzahl offener angeforderter Elemente

Datensätze in der Tabelle „Angefordertes Element“ [sc\_req\_item], die am oder vor dem heutigen Tag geöffnet und nicht geschlossen wurden.

#### Anzahl der offenen angeforderten Elemente, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Als Anzahl offener angeforderter Elemente, aber der Wert „Aktualisiert“ ist entweder leer oder liegt mehr als 30 Tage zurück.

#### Anzahl der offenen angeforderten Elemente, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Als Anzahl der offenen angeforderten Elemente, aber der Wert „Aktualisiert“ ist entweder leer oder liegt mehr als fünf Tage zurück.

#### % der offenen angeforderten Elemente, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Ergebnis der Formel  $\left( \frac{[[\text{Anzahl offene angeforderter Elemente, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden}]]}{[[\text{Anzahl offene angeforderter Elemente}]]} \right) * 100$

#### % der offenen angeforderten Elemente, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Ergebnis der Formel  $\left( \frac{[[\text{Anzahl offene angeforderter Elemente, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden}]]}{[[\text{Anzahl offene angeforderter Elemente}]]} \right) * 100$

#### Durchschnittsalter der letzten Aktualisierung der offenen angeforderten Elemente

Ergebnis der Formel  $\frac{[[\text{Summiertes Alter der Aktualisierungen an offenen angeforderten Elementen}]]}{[[\text{Anzahl offene angeforderter Elemente}]]} / 24$

#### Durchschnittliches Alter der offenen angeforderten Elemente

Ergebnis in Tagen der Formel  $\frac{[[\text{Summiertes Alter der offenen angeforderten Elemente}]]}{[[\text{Anzahl der offenen angeforderten Elemente}]]} / 24$

#### Durchschnittliche Neuzuweisungen der offenen angeforderten Elemente

Ergebnis der Formel  $\frac{[[\text{Summierte Neuzuweisung offene angeforderter Elemente}]]}{[[\text{Anzahl offene angeforderter Elemente}]]} / 24$

Indikatoren, die nicht in Dashboard-Widgets angezeigt werden, aber in Formeln verwendet werden:

**Summiertes Alter der offenen angeforderten Elemente**

Die Gesamtsumme des RequestedItem.Age.Hours-Skripts. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem letzten und dem ersten Zeitstempel für einen offenen Anforderungsdatensatz.

**Summierte Neuzuweisung der offenen angeforderten Elemente**

Die Gesamtsumme der Neuzuweisungen für offene angeforderte Elemente

**Summiertes Alter der Aktualisierungen an offenen angeforderten Elementen**

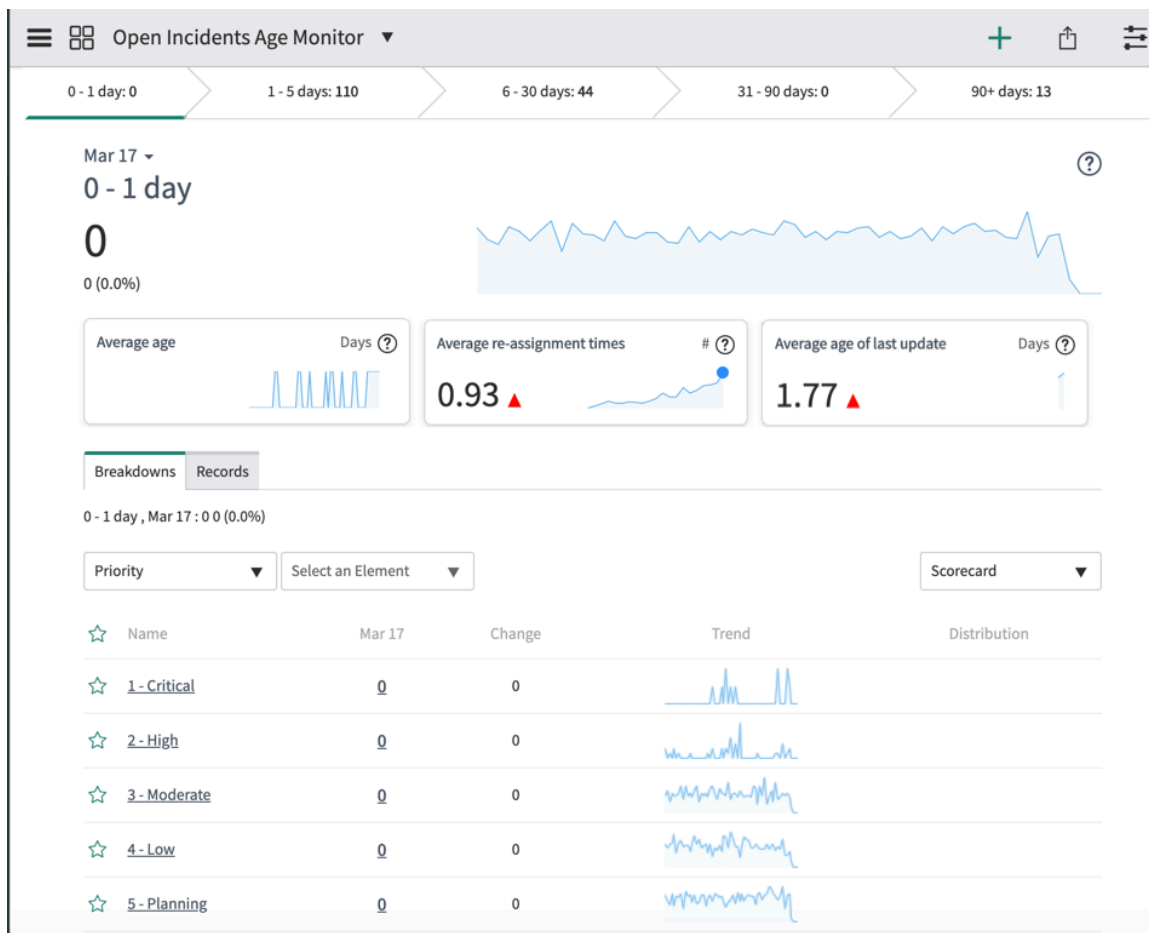
Die Gesamtsumme der Ergebnisse des Skripts RequestedItem.UpdatedSince.Hours. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem letzten Zeitstempel einer offenen Anforderung und dem letzten Zeitstempel einer Aktualisierung dieser Anforderung.

**Aufgliederungen**

- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Stufe
- Status

**Öffnen Sie das Dashboard „Altersüberwachung für angeforderte Elemente“.**

Verwenden Sie dieses Dashboard, wenn Sie offene Anforderungen für Elemente nach Alter anzeigen möchten.



## Indikatoren

### Anzahl offener angeforderter Elemente

Datensätze in der Tabelle „Angefordertes Element“ [sc\_req\_item], die am oder vor dem heutigen Tag geöffnet und nicht geschlossen wurden.

### Durchschnittsalter der letzten Aktualisierung der offenen angeforderten Elemente

Ergebnis der Formel  $\frac{[[\text{Summiertes Alter der Aktualisierungen an offenen angeforderten Elementen}]]}{[[\text{Anzahl offener angeforderter Elemente}]]} / 24$

### Durchschnittliches Alter der offenen angeforderten Elemente

Ergebnis in Tagen der Formel  $\frac{[[\text{Summiertes Alter der offenen angeforderten Elemente}]]}{[[\text{Anzahl der offenen angeforderten Elemente}]]} / 24$

### Durchschnittliche Neuzuweisungen der offenen angeforderten Elemente

Ergebnis der Formel  $\frac{[[\text{Summierte Neuzuweisung offener angeforderter Elemente}]]}{[[\text{Anzahl offener angeforderter Elemente}]]} / 24$

Indikatoren, die nicht in Dashboard-Widgets angezeigt werden, aber in Formeln verwendet werden:

### Summiertes Alter der offenen angeforderten Elemente

Die Gesamtsumme des RequestedItem.Age.Hours-Skripts. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem letzten und dem ersten Zeitstempel für einen offenen Anforderungsdatensatz.

### Summierte Neuzuweisung der offenen angeforderten Elemente

Die Gesamtsumme der Neuzuweisungen für offene angeforderte Elemente

### Summiertes Alter der Aktualisierungen an offenen angeforderten Elementen

Die Gesamtsumme der Ergebnisse des Skripts RequestedItem.UpdatedSince.Hours. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem letzten Zeitstempel einer offenen Anforderung und dem letzten Zeitstempel einer Aktualisierung dieser Anforderung.

## Aufgliederungen

- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Stufe
- Status

## Dashboard „Offene Berichte zu angeforderten Elementen“

Informationen zum Anzeigen des aktuellen Status offener Elementanforderungen finden Sie in den Berichten zu offenen angeforderten Elementen.

Open Requested Items Reports (inactive) ▾

Open Requested Items List | Open Requested Items Pivot | Open Requested Items Heatmap

Number ▾	Short description	Priority	State	Assignment group	Assigned to
RITM0010004	CISCO Jabber	4 - Low	Pending	Technical Services Support	Beth Anglin
RITM0010003	Access	2 - High	Work in Progress	IT Securities	(empty)
RITM0010002	Packaging and Shipping	3 - Moderate	Work in Progress	Sales Systems Support	Bud Richman
RITM0000001	Apple iPad 3	4 - Low	Open	Sales Systems Support	Bud Richman

1 to 4 of 4

Assignment Group  
All ▾

Requested Item Priori  
All ▾

Requested Item State  
 All  
 Pending  
 Open  
 Work in Progress  
 Closed Complete  
 Closed Incomplete

Requested Item Open  
All ▾

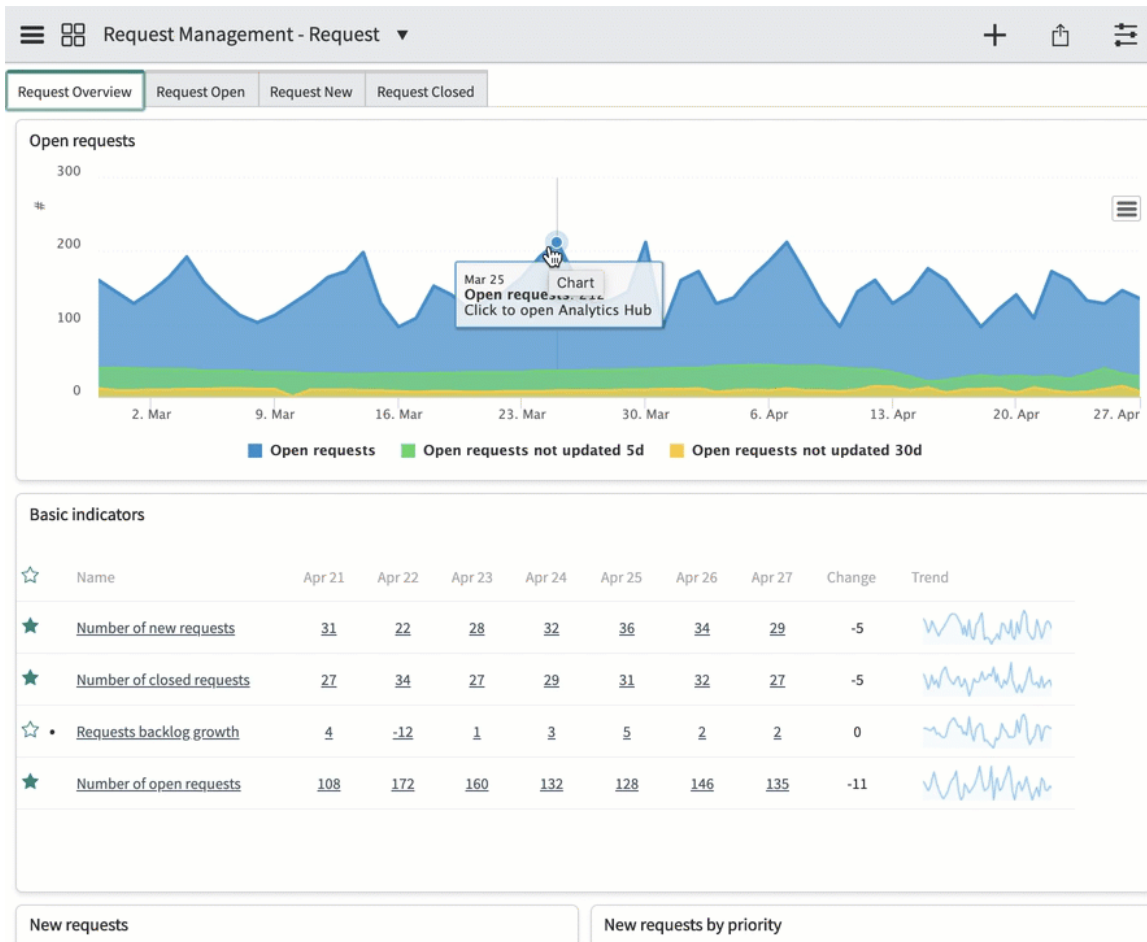
Automatische Übersetzung

## Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Offene angeforderte Elemente – Liste	Liste	Liste aller Anforderungen für Elemente, die nicht geschlossen wurden
Offene angeforderte Elemente – Pivot-Tabelle	Pivot	Tabelle, mit der Sie die Anzahl der offenen Elementanforderungen nach einer beliebigen Kombination aus Status, Zuweisungsgruppe und Priorität für jeden Alters-Bucket oder für alle Altersgruppen untersuchen können.
Offene angeforderte Elemente – Heatmap	Heatmap	Heatmap, mit der Sie die Anzahl der offenen Elementanforderungen nach einer beliebigen Kombination aus Status, Zuweisungsgruppe und Priorität für jeden Alters-Bucket oder für alle Altersgruppen untersuchen können.

## Request Management – Anforderungs-Dashboard

Verfolgen Sie den Fortschritt neuer Anforderungen über die Bearbeitungszeit bis zum Schließen nach.



## Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Anforderungsmanager, der die Fortschrittsrate aller Anforderungen nachverfolgen muss	sn_request_read, sn_request_write  Um das Widget „Basisindikatoren“ anzuzeigen, ist die Rolle „pa_viewer“ erforderlich

## Indikatoren

### Anzahl offener Anforderungen

Datensätze in der Anforderungstabelle [sc\_req\_item], die am oder vor dem heutigen Tag geöffnet und nicht geschlossen wurden.

### Anzahl neuer Anforderungen

Datensätze in der Anforderungstabelle [sc\_req\_item], die heute geöffnet und nicht geschlossen wurden.

### Anzahl geschlossener Anforderungen

Heute geschlossene Datensätze in der Anforderungstabelle [sc\_req\_item].

### Anzahl der offenen Anforderungen, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Als Anzahl der offenen Anforderungen, aber der Wert „Aktualisiert“ ist entweder leer oder liegt mehr als fünf Tage zurück.

**Anzahl der offenen Anforderungen, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden**

Als Anzahl der offenen Anforderungen, aber der Wert „Aktualisiert“ ist entweder leer oder liegt mehr als 30 Tage zurück.

**Durchschnittliches Alter offener Anforderungen**

Ergebnis in Tagen der Formel  $[[\text{Summiertes Alter der offenen Anforderungen}]]/[[\text{Anzahl offener Anforderungen}]]/24$

**Durchschnittliche Abschlusszeit von Anforderungen**

Ergebnis in Tagen der Formel  $[[\text{Summierte Dauer der geschlossenen Anforderungen}]]/[[\text{Anzahl geschlossener Anforderungen}]]/24$

**Wachstum des Anforderungs-Backlogs**

Ergebnis der Formel  $[[\text{Anzahl der neuen Anforderungen}]] - [[\text{Anzahl der geschlossenen Anforderungen}]]$

Indikatoren, die nicht in Dashboard-Widgets angezeigt werden, aber in Formeln verwendet werden:

**Gesamalter offener Anforderungen**

Die Gesamtsumme des Request.Age.Hours-Skripts. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem letzten und dem ersten Zeitstempel für einen offenen Anforderungsdatensatz.

**Gesamtdauer geschlossener Anforderungen**

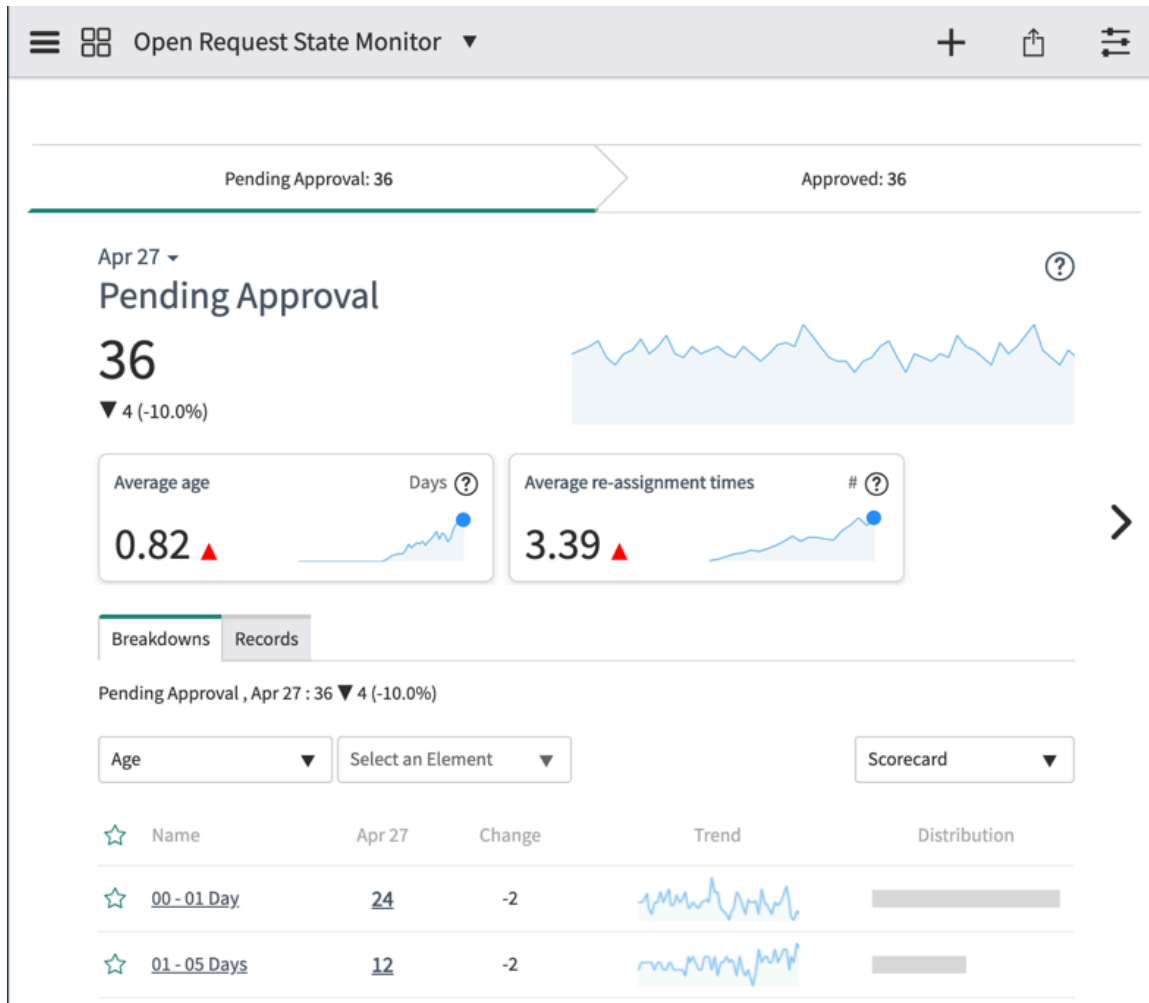
Die Gesamtsumme des Request.CloseTime.Hours-Skripts. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem Zeitstempel, wenn eine Elementanforderung geöffnet wird, und dem Zeitstempel, wenn sie geschlossen wird.

**Aufgliederungen**

- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Kontaktyp
- Priorität
- Status

**Dashboard „Statusüberwachung offener Anforderungen“.**

Verwenden Sie dieses Dashboard, wenn Sie in offene Anforderungen unterteilt nach Status eintauchen möchten: „Ausstehende Genehmigung“ oder „Genehmigt“.



## Indikatoren

### Anzahl offener Anforderungen

Datensätze in der Anforderungstabelle [sc\_req\_item], die am oder vor dem heutigen Tag geöffnet und nicht geschlossen wurden.

### Anzahl der offenen Anforderungen, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Als Anzahl der offenen Anforderungen, aber der Wert „Aktualisiert“ ist entweder leer oder liegt mehr als 30 Tage zurück.

### Anzahl der offenen Anforderungen, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Als Anzahl der offenen Anforderungen, aber der Wert „Aktualisiert“ ist entweder leer oder liegt mehr als fünf Tage zurück.

### % der offenen Anforderungen die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Ergebnis der Formel  $\left( \frac{[[\text{Anzahl offener Anforderungen, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden}]]}{[[\text{Anzahl offener Anforderungen}]]} \right) * 100$

### % der offenen Anforderungen die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Ergebnis der Formel  $\left( \frac{[[\text{Anzahl offener Anforderungen, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden}]]}{[[\text{Anzahl offener Anforderungen}]]} \right) * 100$

### Durchschnittliches Alter der Aktualisierungen der offenen Anforderungen

Ergebnis der Formel  $\frac{[[\text{Summiertes Alter der Aktualisierungen an offenen Anforderungen}]]}{[[\text{Anzahl offener Anforderungen}]]} / 24$

**Durchschnittliches Alter offener Anforderungen**

Ergebnis in Tagen der Formel  $[[\text{Summiertes Alter der offenen Anforderungen}]]/[[\text{Anzahl offener Anforderungen}]]/24$

**Durchschnittliche Neuzuweisung offener Anforderungen**

Ergebnis der Formel  $[[\text{Summe der Neuzuweisung offener Anforderungen}]] / [[\text{Anzahl offener Anforderungen}]] / 24$

Indikatoren, die nicht in Dashboard-Widgets angezeigt werden, aber in Formeln verwendet werden:

**Gesamalter offener Anforderungen**

Die Gesamtsumme des Requests.Age.Hours-Skripts. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem letzten und dem ersten Zeitstempel für einen offenen Anforderungsdatensatz.

**Summierte Neuzuweisung der offenen Anforderungen**

Die Gesamtsumme der Neuzuweisungen für offene Anforderungen

**Summiertes Alter der Aktualisierungen an offenen Anforderungen**

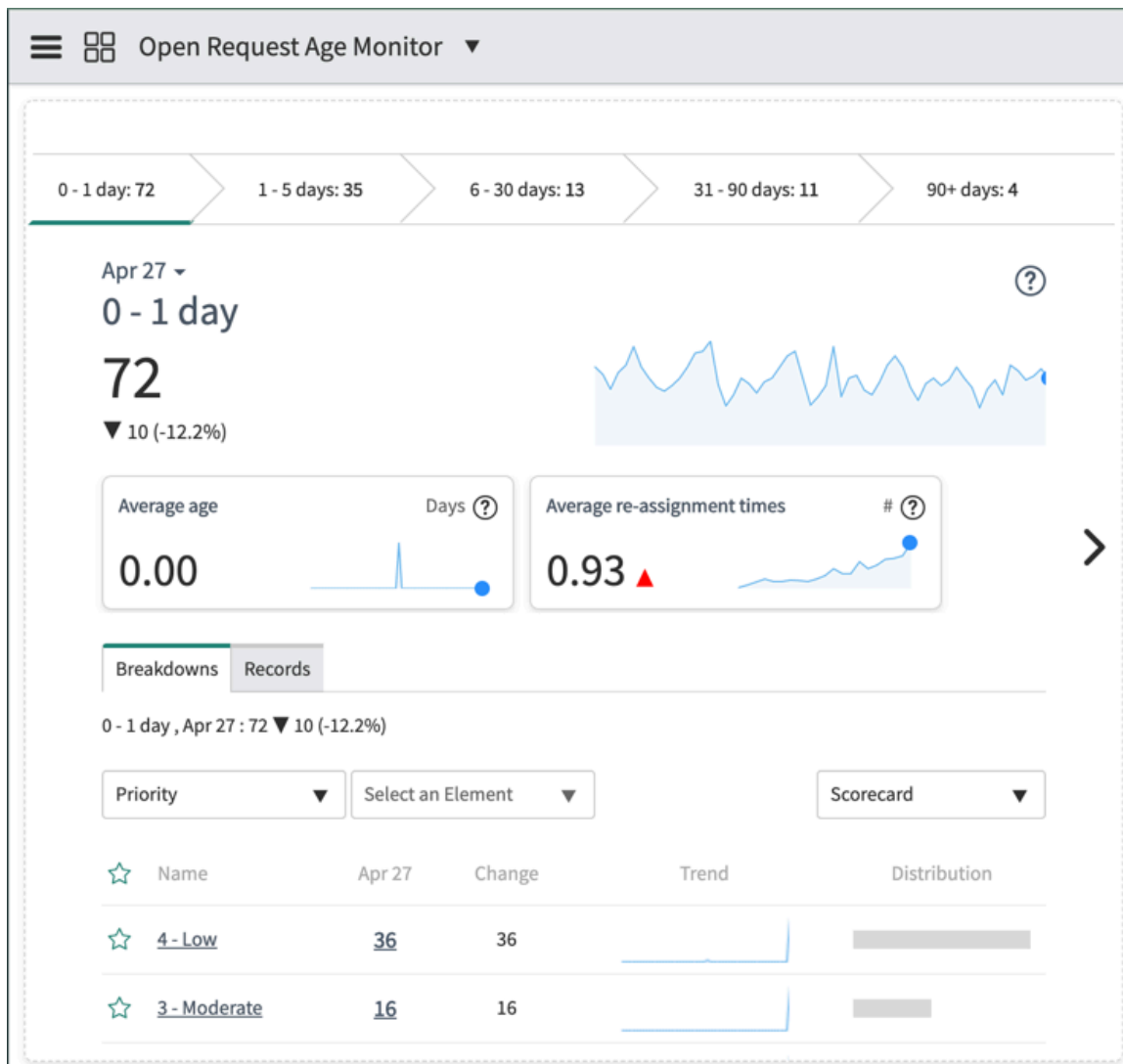
Die Gesamtsumme der Ergebnisse des Skripts „Requests.UpdatedSince.Hours“. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem letzten Zeitstempel einer offenen Anforderung und dem letzten Zeitstempel einer Aktualisierung dieser Anforderung.

**Aufgliederungen**

- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Priorität
- Status

**Dashboard „Überwachung offener Anforderungen nach Alter“**

Verwenden Sie dieses Dashboard, wenn Sie offene Anforderungen nach Alter anzeigen möchten.



## Indikatoren

### Anzahl offener Anforderungen

Datensätze in der Anforderungstabelle [sc\_req\_item], die am oder vor dem heutigen Tag geöffnet und nicht geschlossen wurden.

### Durchschnittliches Alter der Aktualisierungen der offenen Anforderungen

Ergebnis der Formel  $[[\text{Summiertes Alter der Aktualisierungen an offenen Anforderungen}]] / [[\text{Anzahl offener Anforderungen}]] / 24$

### Durchschnittliches Alter der offenen Anforderung

Ergebnis in Tagen der Formel  $[[\text{Summiertes Alter der offenen Anforderungen}]] / [[\text{Anzahl offener Anforderungen}]] / 24$

### Durchschnittliche Neuzuweisung offener Anforderungen

Ergebnis der Formel  $[[\text{Summe der Neuzuweisung offener Anforderungen}]] / [[\text{Anzahl offener Anforderungen}]] / 24$

Indikatoren, die nicht in Dashboard-Widgets angezeigt werden, aber in Formeln verwendet werden:

### Summiertes Alter der offenen Anforderung

Die Gesamtsumme des Requests.Age.Hours-Skripts. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem letzten und dem ersten Zeitstempel für einen offenen Anforderungsdatensatz.

**Summierte Neuzuweisung der offenen Anforderung**

Die Gesamtsumme der Neuzuweisungen für offene Anforderungen

**Summiertes Alter der Aktualisierungen an offenen Anforderungen**

Die Gesamtsumme der Ergebnisse des Skripts „Requests.UpdatedSince.Hours“. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem letzten Zeitstempel einer offenen Anforderung und dem letzten Zeitstempel einer Aktualisierung dieser Anforderung.

**Aufgliederungen**



- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Priorität
- Status

**Öffnen Sie das Dashboard „Anforderungsberichte“.**

Informationen zum Anzeigen des aktuellen Status offener Anforderungen finden Sie in den Berichten zu offenen Anforderungen.

**Datenvisualisierungen**

Titel	Typ	Beschreibung
Offene Anforderungen – Liste	Liste	Liste aller Anforderungen, die nicht geschlossen wurden
Offene Anforderungen – Pivot-Tabelle	Pivot	Tabelle, mit der Sie die Anzahl der offenen Anforderungen nach einer

Titel	Typ	Beschreibung
		beliebigen Kombination aus Status, Zuweisungsgruppe und Priorität für jeden Alters-Bucket oder für alle Altersgruppen untersuchen können.
Offene Anforderungen – Heatmap	Heatmap 	Heatmap, mit der Sie die Anzahl der offenen Anforderungen nach einer beliebigen Kombination aus Status, Zuweisungsgruppe und Priorität für jeden Alters-Bucket oder für alle Altersgruppen untersuchen können.