Yokohama-Auswirkung

Zuletzt aktualisiert: 06.05.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

Inhaltsverzeichnis

Impact 4
- Impact Betriebsmodell 6
  - Auswirkungspakete 6
  - Impact Foundations 9
  - Dauerhafter Status der Auswirkung 10
  - Gruppenansichten 11
- Auswirkungsteam 11
- Initiativen und Accelerators 13
  - Verwalten Sie Berechtigungen für Initiative und Beschleuniger 16
  - Accelerator anfordern 19
  - Initiativenkatalog 21
  - Beschleunigerkatalog 29
- Impact Delivery Instance (früher Impact Digital Experience) 264
  - Aktivitätscenter 267
  - Plattformintegrität 271
  - Wert-Journey 337
  - Produkteinführung 405
  - Nutzen und Nutzung 417
  - Impact User Management 421
  - Mobile Executive Experience 426
- Impact Store App 426
  - Impact Store-Anwendung erkunden 427
  - Impact Store App konfigurieren 429
  - Verwenden der Impact Store-Anwendung 440

Auswirkungs-Releases 479
- Versionshinweise zu Yokohama Impact 479
- Vierteljährliche Versionshinweise Impact vom November 2024 483
- Vierteljährliche Impact Versionshinweise für August 2024 – Xanadu 484
- Vierteljährliche Impact-Versionshinweise vom Mai 2024 486
- Vierteljährliche Impact-Versionshinweise vom Februar 2024 – Washington DC 489

Automatische Übersetzung

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

Impact

ServiceNow Impact baut auf der Now Platform auf und kombiniert einen benutzerdefinierten Service mit einer digitalen Schnittstelle, damit Sie das Potenzial Ihrer Instanz voll ausschöpfen können. Erhalten Sie von unseren engagierten Teams und Experten bei Bedarf maßgeschneiderte Empfehlungen und Anleitungen.

Impact – Übersicht

ServiceNow Impact ist eine umfassende Lösung zur Wertbeschleunigung, die relevante und sofort zugängliche Inhalte bietet, mit denen Sie den Fortschritt anhand Ihrer Ergebnisse nachverfolgen, Einblicke und Branchen-Benchmarks vergleichen und datengesteuerte Entscheidungen treffen können, um Ihre digitale Transformation zu optimieren.

Impact ist auf Ihre Organisation und Rolle zugeschnitten und bietet personalisierte Wertanleitungen, mit denen Sie relevanter und sofortiger Zugriff auf die richtigen Inhalte zur richtigen Zeit in einer visuell überzeugenden digitalen Experience erhalten.

Impact Impact ist auf den Stufen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ enthalten und nutzt die Luft der Automatisierungs- und Analysefunktionen für maschinelles Lernen, damit Sie mit vorbeugenden Steuerungen, proaktiven Empfehlungen und KI-gestützten Vorschlägen für die Plattformintegrität und -optimierung schneller Werte erzielen können.

Impact Mit proaktiven Einblicken, verbindlichen Anleitungen, maßgeschneiderten Schulungen und Empfehlungen sowie technischem Support und Tools von höchster Qualität können Sie die Auswirkungen im gesamten Unternehmen schneller erzielen. Maximieren und beschleunigen Sie die Rendite Ihrer ServiceNow -Investition durch unsere Software und von Menschen geleiteten Programme.

Impact ist Ihr Hub für alle Dinge und bietet folgende Möglichkeiten:

- Arbeiten Sie mit Ihrem Impact-Team zusammen. Das Team besteht aus Experten, die Sie bei der Erreichung Ihrer Geschäftsziele unterstützen.
- Erstellen und verwalten Sie Ihre personalisierte Wert-Journey mit ServiceNow.
- Treffen Sie während Ihrer gesamten ServiceNow Journey mit KI-gestützten Tools und personalisierten Expertenempfehlungen bessere Entscheidungen.
- Überprüfen Sie mit unseren Business- und Tech-KPI-Metriken, ob Sie auf dem richtigen Weg sind, um Ihre Produktfähigkeiten zu verstehen und zu priorisieren.
- Übernehmen Sie die Kontrolle über die Integrität Ihrer Plattform, und bleiben Sie proaktiv mit vorbeugenden Maßnahmen und Schutzmaßnahmen, die Ihre digitalen Wertschöpfungen schützen und steuern.

Auswirkungsoptionen

- Impact Delivery Instance (früher Impact Digital Experience): Die zentrale Impact Instanz, früher Impact Digital Experience (IDE). Der interaktive Bereich Ihres Teams Impact ist der Anbieter für Daten, die mit der Kundeninstanz ServiceNow Impact-Store-Anwendung (ADD)synchronisiert werden.
- Impact Store App: Die Kundeninstanz, in der die Impact Store-Anwendung installiert ist und zusätzlich zum Portal Impact Delivery Instance darauf zugegriffen wird.

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

Erste Schritte

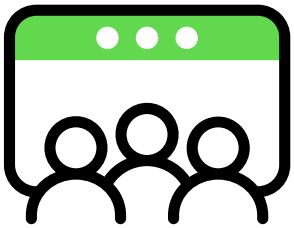
Impact Betriebsmodell

Erfahren Sie mehr über das forschungsgestützte System wichtiger Aktivitäten, das auf Ihre Organisation zugeschnitten ist, um mit der ServiceNow-Plattform die Amortisierungszeit zu beschleunigen.

Impact Delivery Instance (früher Impact Digital Experience)

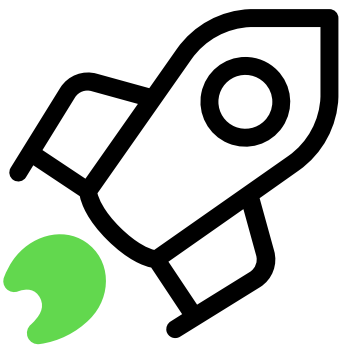
Verwenden Sie das interaktive Portal, in dem Sie auf Ihre Impact-Tools und -Vorteile zugreifen können, die auch Daten für die Impact Store App bereitstellen.

Impact Store App



Verwenden Sie die aktualisierte zentralisierte, interaktive Instanz, in der Sie auf Ihre Impact-Tools und Vorteile zugreifen können.

Initiativen und Accelerators

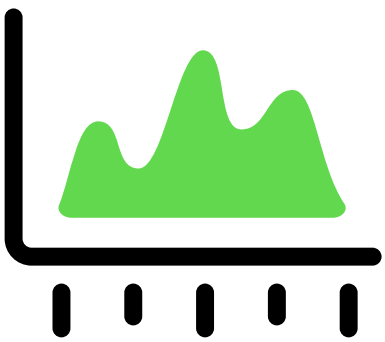


Beschleunigen Sie die Nutzung und Einführung bestimmter Plattform- und Produktfunktionen durch angewandte Demonstrationen, personalisiertes Coaching und Best Practices.

Impact Developer Support

Greifen Sie auf einen ServiceNow-Supporttechniker zu, der Sie bei der Behebung technischer Probleme im Zusammenhang mit vorhandenen Plattformanpassungen für die Pakete „Advanced“

Impact Instance Observer



Mit diesem Tool zur Überwachung der Erkennbarkeit und Leistung können Sie den Zustand und die Leistung Ihrer Instanz nahezu in Echtzeit verfolgen und gleichzeitig auf historische Einblicke zugreifen.

Automatische Übersetzung

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

	und „Total Impact“ unterstützen kann.	

Impact Betriebsmodell

Das Betriebsmodell Impact ist ein forschungsbasiertes System wichtiger Aktivitäten, das auf Ihre Organisation zugeschnitten ist, um mit der Plattform ServiceNow die Amortisierungszeit zu beschleunigen.

Unser einzigartiges Betriebsmodell wird von Ihrem Impact Team bereitgestellt und enthält eine Reihe zweckmäßiger Initiativen, um Sie auf die Überholspur zu bringen.

- Konzentrieren Sie sich mit personalisierten Ausgaben und Empfehlungen auf Ihre strategische Vision.
- Verhindern Sie Ablenkungen durch regelmäßige Überprüfungen der Plattformintegrität, des Betriebs und der Leistung.
- Nutzen Sie die Flexibilität, Geschäftsergebnisse hinzuzufügen, Ziele neu zu priorisieren und die Anforderungen Ihres Unternehmens anzupassen.

Das Programm Impact besteht aus zwei Phasen: „Grundlagen“ und „Steady State“. Grundlagen leiten die Experience ein und definieren die Wert-Baseline, und die Steady State-Kadenz hält Sie mit Ihrem Impact -Plan und den zugehörigen Geschäftszielen auf Kurs.

Impact Foundations

Verbindet Vision mit Aktion, indem Ihr aktueller Status als Baseline erstellt wird und Sie einen maßgeschneiderten Plan erhalten, um Ihre Amortisierungszeit zu verkürzen. Grundlagen bilden die Grundlage für jede Aktion, die Sie auf der Plattform ausführen.

Dauerhafter Status der Auswirkung

Unsere Standardinitiativen werden in konsistenten, rechtzeitigen Intervallen ausgeführt, um Sie auf dem Laufenden zu halten.

Impact Phasen und Ergebnisse sind über den Impact Delivery Instance (früher Impact Digital Experience) oder das interaktive Portal zugänglich, über das Sie auf Ihre Impact Tools und Vorteile zugreifen können. Weitere Informationen finden Sie unter Impact Delivery Instance (früher Impact Digital Experience).

ServiceNow Impact -Pakete umfassen Supporttools, Selbsthilferessourcen, von Menschen geleitete Projekte sowie Gutschriften, Rabatte und zusätzliche Vorteile, die Ihnen je nach erworbener Auswirkungspaketstufe zur Verfügung stehen. Informationen zu den Paketen Guided, Advanced und Total finden Sie unter Auswirkungspakete.

Auswirkungspakete

ServiceNow Impact -Pakete umfassen Support-Tools, Selbsthilferessourcen, von Menschen geleitete Projekte sowie Gutschriften, Rabatte und zusätzliche Vorteile, die Ihnen je nach erworbener Stufe des Impact -Pakets zur Verfügung stehen.

Es gibt drei Abonnementpakete für Impact, Guided, Advanced und Total. Unabhängig vom Paket erhalten alle Impact -Kunden:

Automatische Übersetzung

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

- Eine großartige digitale Experience mit Dashboards zur Wertrealisierung und intuitiven Journey Buildern.
- Personalisiertes Lernen und Coaching mit kuratierten Inhalten und maßgeschneiderten Lerninhalten, die an der Roadmap und Rolle des Kunden ausgerichtet sind.
- Eine intelligente Empfehlungs-Engine, die proaktive Einblicke, verbindliche Warnungen und anwenderdefinierte Empfehlungen bietet.

Beschreibungen

Wenn Sie ein Impact -Angebot erworben haben, gilt die entsprechende Beschreibung des Impact -Pakets für Ihren Kauf. Weitere Informationen finden Sie in den rechtlichen Zeitplänen für Impact unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Geführt

- Angebote der Einstiegsklasse, einschließlich der digitalen Premium-Experience, erweitertem technischen Support, kuratierten Inhalten und Schulungsgutschriften.
- Impact Team: Customer Success Manager

Erweitert

- Erweitert das Guided-Paket durch technischen End-to-End-Support mit Tools wie Instance Observer, Entwicklersupport, Beratungssitzungen, personalisierten Inhalten sowie bedarfsgesteuerten Schulungen und Zertifizierungen.
- Impact Teamteam: Customer Success Manager, Erfolgsarchitekt, Plattformarchitekt und Support-Accountmanager

Gesamt

- Die vollständige Lösung mit einem festgelegten Expertenteam, personalisierten Empfehlungen, vorbeugenden Tools und vielem mehr.
- Impact Teamteam: Erfolgsarchitekt, Plattformarchitekt, Erfolgsprogramm-Manager und Support-Account-Manager

Beschleunigerverbrauch pro Auswirkungspaket

Je nachdem, welches Auswirkungspaket Sie erworben haben, gibt es eine Zuteilung, wie viele Beschleuniger aus jeder Unterkategorie nacheinander verbraucht werden können. Weitere Informationen zu Beschleunigern und Unterkatalogen finden Sie unter Beschleunigerkatalog.

Paket	Beschreibung	Beschleunigerverbrauch
• Geführt • Geführt – Öffentlicher Sektor	Angebote der Einstiegsklasse, einschließlich der digitalen Premium-Experience, erweitertem technischen Support, Impact Team Customer Service Manager (CSM), kuratierten Inhalten und Schulungsgutschriften.	Jeweils 1 für alle Unterkategorien

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

Paket	Beschreibung	Beschleunigerverbrauch
• Erweitert • Erweitert – Öffentlicher Sektor	Ergänzt das Guided-Paket durch ein Impact Team, technischen End-to-End-Support und Tools wie Instance Observer, Entwicklersupport, Beratungssitzungen, personalisierte Inhalte, Toolkits für die Einführung sowie bedarfsgesteuerte Schulungen und Zertifizierungen.	3 insgesamt (jeweils 1 von jeder Unterkategorie gleichzeitig)
• Gesamt • Gesamt: Öffentlicher Sektor	Erweitert das -Advanced-Paket als vollständige Impact -Lösung durch ein bestimmtes Expertenteam, personalisierte Empfehlungen, vorbeugende Tools und vieles mehr.	Insgesamt 6 (jeweils 2 von jeder Unterkategorie gleichzeitig)

Kundenvereinbarungen und -bedingungen

Kundenvereinbarungen und -bedingungen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Add-on-SKUs

Add-on-SKUs bieten Impact-Kunden Flexibilität und sind in allen Umgebungen verfügbar, in denen Impact verfügbar ist. Add-on-SKUs werden an alle Impact-Kunden verkauft und werden pro SKU pro Jahr abgerechnet, wobei jedes Add-on separat mit unterschiedlichen Berechtigungen berechnet wird.

Verfügbare Add-on-SKUs

Name	Berechtigungen
Strategic Value	• Aktualisierte Wert-IDE • Zwei zusätzliche Gleichzeitigkeiten im Katalog des Strategie-Accelerator • Zusätzliche CSM-Abdeckung
Platform Governance	• Integritäts-IDE aktualisiert • Zwei zusätzliche Katalog-Gleichzeitigkeiten des Architektur-Beschleunigers • Zusätzliche CSM-Abdeckung
Verwalteter Support	• Anfängliche Zielantwortzeiten für Probleme auf P1-/P2-Ebene wurden aktualisiert • Zusätzliche SAM-Abdeckung • Fünf Developer Support-Plätze
Instance Observer-Plätze	10 Instance Observer-Plätze

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:

- IDI =Impact Delivery Instance
- CSM = Kundensupport-Manager
- SAM = Support-Account-Manager

Impact Foundations

Impact Foundations ist ein zweckmäßiger Satz von Initiativen auf Account-Ebene, die Sie auf den schnellen Weg zur Wertschöpfung bringen und die Entwicklung über eine optimierte vierteljährliche Bewegung aufrechterhalten.

Bietet Anleitungen für die erste Interaktion für neue oder erfahrene Kunden und legt eine Baselineanalyse Ihres aktuellen Status sowie klare nächste Schritte fest, um Ihre Amortisierungszeit zu beschleunigen. Legt die Grundlage für jede Aktion, die Sie auf der Plattform durchführen.

Grundlagenergebnisse

Je nach Impact-Paket können die Ergebnisse der Ergebnisse variieren:

ü = Gemeinsamer standardisierter Funktionssatz ✅ = Enthält eindeutige paketspezifische Funktionen

Impact-Ergebnisse pro Paket

Auswirkungsergebnis	Beschreibung	Geführt	Advanced	Gesamt
Erste Schritte mit Impact	Startet die Onboarding-Experience und bewertet den aktuellen Status der Zielbereiche für die Analyse Ihrer ServiceNow -Plattform.	#	✅	✅
Kundenauswirkungsplan	Enthält Best Practices und Empfehlungen basierend auf Ihren Organisationszielen und dem Produkt-Mix ServiceNow, der von Ihrem Customer Success Manager kuratiert wird.	#	#	#
Roadmaps für die Produkteinführung	Zeigen Sie eine empfohlene Implementierungsreihenfolge für Ihre Fähigkeiten an.		#	#
Ziele und Ergebnisse	Enthält Geschäftsziele, bei denen es sich um allgemeine Ziele handelt, die an messbare Ergebnisse gebunden sind, die helfen, den Wert im Laufe der Zeit zu veranschaulichen.	#	#	#
Fähigkeitenzuordnungen	Sehen Sie sich die Anwendungen bzw. Fähigkeiten an, die Ihnen zum Erreichen Ihrer Geschäftsziele zur Verfügung stehen.	#	#	#

Automatische Übersetzung

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

Dauerhafter Status der Auswirkung

Impact Der Steady State ist der Takt, der Sie mit Ihrem Auswirkungsplan und den zugehörigen Geschäftszielen auf Kurs hält. Dieser folgt der Grundlagenphase, in der Regel nach 90–120 Tagen der Interaktion.

Nach Abschluss von Impact Grundlagen werden bestimmte Aktivitäten vierteljährlich und monatlich fortgesetzt, um die Wartung und den Erfolg zu verlängern. Impact Der Steady State ist der Takt, der Sie mit Ihrem Impact -Plan und den zugehörigen Geschäftszielen auf Kurs hält.

Liefergegenstände

Je nach Impact-Paket können die Ergebnisse der Ergebnisse variieren:

ü = Gemeinsamer standardisierter Funktionssatz ✅ = Enthält eindeutige paketspezifische Funktionen

Impact-Ergebnisse pro Paket

Auswirkungsergebnis	Beschreibung	Geführt	Advanced	Gesamt
Vierteljährlicher Überprüfungszyklus	Startet die Onboarding-Experience und bewertet den aktuellen Status der Zielbereiche für die Analyse Ihrer ServiceNow -Plattform.	#	✅	✅

Vierteljährlicher Überprüfungszyklus

Unsere Standardinitiativen werden in konsistenten, rechtzeitigen Intervallen ausgeführt, um Sie auf dem neuesten Stand zu halten. Sie umfassen Folgendes:

- Periodic Support Review (PSR): Ein vierteljährlicher Bericht Ihrer Fälle, Probleme, Changes und tatsächlichen Verfügbarkeit, einschließlich Servicemetriken, Daten zur Instanzleistung sowie Upgrade- und Patch-Informationen.
- Outcome Performance Review (OPR): Eine Fortschrittsüberprüfung, um zu bewerten, wie gut die Erfolgsmetriken mit den in Ziele und Ergebnissedargelegten Zielverbesserungen übereinstimmen
- Vierteljährliches Impact Executive Briefing zur Überprüfung (QIR Executive Briefing): Ein Gespräch auf strategischer Ebene mit Führungskräften des Kunden, das sich auf die Ergebnisse und den Wert konzentriert, den Impact für die Erreichung Ihrer Geschäftsprioritäten bietet, einschließlich ganzheitlichem Support und Überprüfungen der Wertrealisierung.

Hinweis: Einige Grundlagen können auf Anfrage während der Phase „Steady State“ als Beschleuniger erneut aktiviert werden. Weitere Informationen zum Betriebsmodell erhalten Sie von Ihrem Impact -Team.

Diese Phase enthält regelmäßige Prüfpunkte, um Ihren Plan Impact auf Kurs zu halten. Eine Reihe von Erfolgsfokusbereichen oder Services und Ressourcen wird genutzt, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen. Prüfpunkte helfen bei der Aufrechterhaltung der Ausrichtung mit dem Plan Impact und der Erfolgsmethode und können monatlich oder vierteljährlich fortgesetzt werden, um die Wartung und den Erfolg zu gewährleisten.

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

Gruppenansichten

Impact ermöglicht es mehreren Stakeholder-Gruppen innerhalb Ihrer Organisation, ihre eigene digitale Transformation zu leiten.

Beispielsweise können sowohl Ihre IT- als auch Ihre Finanzabteilung ihre eigenen Geschäftsziele mit Auswirkung definieren und der jeweiligen Führung präsentieren.

Eine Stakeholder-Gruppe ist wie folgt definiert:

- Eine logische, vom Kunden definierte Gruppe von Kunden-Stakeholdern, die Geschäftsziele für die Nutzung des Impact-Produkts gemeinsam nutzen, z. B. HR und Finanzwesen.
- Eine Teilmenge von Gruppen oder gleich einem einzelnen Account Eine Stakeholder-Gruppe darf nicht mehrere Accounts enthalten.
- Eine Instanz kann einer oder mehreren Stakeholder-Gruppen zugeordnet sein.

Hauptvorteile

- Die Impact Experience kann für alle Ihre Gruppenansichten mit dem Impact-Team verwaltet werden, einschließlich Stakeholder-Gruppen und Instanzen. Ihre Kunden-Homepage ist für die für Sie relevanten Stakeholder-Gruppen personalisiert.
- Impact hilft Ihnen, die Geschäftsziele Ihrer Stakeholder-Gruppen zu beschleunigen und den Wert für diese Gruppen zu verwalten, einschließlich der Initiativen und Aktivitäten, die zu Ihrer Wert-Journey beitragen.
- Die Fähigkeitszuordnung ist auf Instanzebene verfügbar und zeigt Fähigkeitszuordnungen für Instanzen an, die Stakeholder-Gruppen zugeordnet sind. Arbeiten Sie mit Ihrem Impact-Team zusammen, um zu definieren, für welche Instanz eine Fähigkeitenzuordnung erstellt wird.
- Produkteinführungs-Roadmaps können einer Stakeholder-Gruppe zugeordnet werden, was die Verwaltung Ihrer Roadmaps erleichtert. Weitere Informationen finden Sie unter Roadmaps für die Produkteinführung.
- Sie können nach Stakeholder-Gruppen und Instanzen filtern und eine kombinierte Ansicht der Auswirkungen in Ihrer Organisation anzeigen.

Erste Schritte

Beginnen Sie eine Konversation mit Ihrem Auswirkungsteam, um mehr zu erfahren und die Gruppenansichtsfunktion zu aktivieren.

Hinweis: Zunächst ist diese Funktionalität für eingeschränkte Kunden verfügbar. Diskutieren Sie mit Ihrem Impact-Team, um mehr zu erfahren.

Auswirkungsteam

Ihr Impact-Team ist ein Team von Experten, die bei Bedarf mit Ihnen zusammenarbeiten, um die spezifischen Transformationsherausforderungen Ihres Teams zu meistern.

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

Mitglieder des Auswirkungsteams

Titel	Rolle
Kundenerfolgsmanager	Der Hauptansprechpartner, der Inhalte, Best Practices und Empfehlungen kuratiert und koordiniert, basierend auf Ihren Organisationszielen und ServiceNow dem -Produkt-Mix. Ihr Ansprechpartner für Geschäftsnutzen, der: • Impact Foundations • Kundenauswirkungsplan • Impact Accelerators • Schulungs- und Initiativenempfehlungen
Erfolgsarchitekt	Eine versierte Führungskraft im Bereich digitale Transformation, die Sie in Bezug auf Strategie, Governance, Wertmanagement und Programm-Management berät, damit Sie die gewünschten Geschäftsergebnisse erzielen können. Sie stützen sich auf Einblicke aus zahlreichen erfolgreichen Interaktionen und sind darauf spezialisiert, Kunden bei wichtigen Transformationsentscheidungen während ihrer gesamten ServiceNow -Journey zu beraten: • Fördert Ihre ServiceNow Transformationsstrategie und Roadmap zur Erreichung der gewünschten Geschäftsergebnisse. • Identifiziert den richtigen Implementierungsplan und die richtige Partnerstrategie, um sicherzustellen, dass Sie die gewünschten Ergebnisse schneller erzielen. • Erstellt entsprechende Programm-Governance und Fähigkeiten, um Programmerfolge zu erzielen und die Anwenderakzeptanz zu fördern. • Nutzt das Wertmanagement, um Ihren Fortschritt zu messen und Ihre digitale Transformation zu stärken. • Koordiniert ServiceNow Experten und Ressourcen, um einen dauerhaften Erfolg zu erzielen.
Platform Architect	Erweitert über das technische Fachwissen hinaus die nachgewiesene Erfahrung in den Bereichen Managementberatung

Automatische Übersetzung

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

Mitglieder des Auswirkungsteams (Fortsetzung)

Titel	Rolle
	und professionelle Services, um Sie bei der Technologiestrategie und Governance zu unterstützen und wie folgt konkretes Lösungsdesign und konkrete Lösungsarchitektur bereitzustellen: • Erstellt eine unternehmensweite technische Architektur und Implementierungsstrategie, um die Grundlage für dauerhaften Erfolg zu schaffen. • Fördert die Standardisierung und das Management von Best Practice-Plattformen, sodass Sie sich auf die Wertbereitstellung konzentrieren können. • Einrichtung technischer Governance, um die Plattformleistung zu optimieren und das langfristige technische Risiko zu minimieren. • Ermöglicht schnelle Upgrades auf neue Funktionen und Innovationen, die neuen Wert schaffen. • Baut ein Plattformteam auf, das sich auf die Bereitstellung von Wert und Innovation konzentriert.
Account Manager des Supports	Bietet Supportservices und Plattformleistungsmanagement, z. B. erweiterten Support und die Förderung von Aktivitäten wie Betriebsüberprüfungen, Leistungsberichten, Fallverwaltung und mehr, wie folgt: • Zweiwöchentliche operative Überprüfungen • Monatliche Leistungsberichte • Vierteljährliche Supportüberprüfungen • Fallverwaltung und Eskalationen • Problem Management and Reporting • Change Management und Reporting • Planung und Überwachung von Upgrades und Patches

Initiativen und Accelerators

Initiativen sind die umsetzbaren Interaktionen und Workstreams, die Ihre digitale Transformation unterstützen. Impact-Accelerators sind Angebote mit festem Umfang, bei

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

denen hinter jeder Option Experten stehen, um schnell genau dort einen Mehrwert zu bieten, wo Sie ihn benötigen.

Initiativen

Ihr Impact-Team empfiehlt für Sie geeignete Initiativen, die in der Regel von Ihnen und Ihrem Team geteilt werden.

Initiativenkatalog

Initiativen können von Beratungssitzungen bis zu von Teams geleiteten Interaktionen reichen.

Accelerators

Mit Impact-Acceleratorserhalten Sie:

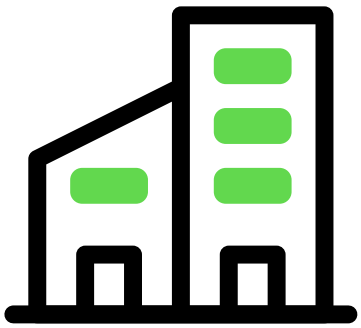
- Wertvolle Informationen, Empfehlungen und Einblicke in einem kurzen Zeitrahmen, damit Sie schnell Wert schaffen.
- Expertenmeinung zu bestimmten Zielen wie Upgrade-Bereitschaft, Produkteinführung und mehr.

Die Verfügbarkeit des Beschleunigers wird von Ihrem Impact-Paket definiert und in einen von drei Unterkatalogen unterteilt: Architektur, Strategie und technische Beschleuniger.

Architektur-Accelerators	Strategie-Accelerators	Technische Accelerators

Automatische Übersetzung

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



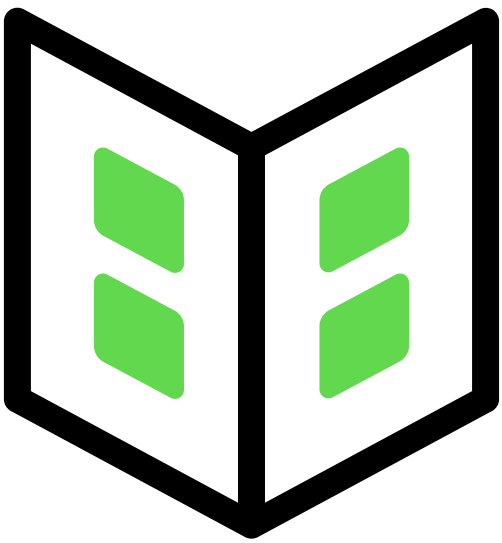
Gewinnen Sie ein grundlegendes Verständnis der Reife von Geschäftsergebnissen, indem Sie gezielte Empfehlungen geben, was als Nächstes angegangen werden muss, um die Plattform noch mehr zu nutzen.

Erfahren Sie mehr über Best Practices für Organisation und Governance mit der ServiceNow-Plattform, und erweitern Sie die Kompetenzen Ihres Teams, um die Geschäftsleistung zu verbessern und den Erfolg zu steigern.

Beschleunigen Sie die Nutzung und Einführung bestimmter Plattform- und Produktfunktionen durch angewandte Demonstrationen, personalisiertes Coaching und Best Practices.

Automatische Übersetzung

Beschleunigerkatalog



Durchsuchen Sie den vollständigen Accelerator-Katalog, der alle drei Unterkataloge in einer konsolidierten Liste kombiniert.

Empfehlungen

Beim Anfordern eines Beschleunigers können Beschleuniger zusätzlich zum Unterkatalog auch nach Empfehlungen sortiert werden. Beschleunigerempfehlungen werden basierend auf dem Kundenkontext anhand von Daten generiert, die aus Produktabonnements, Geschäftszielen, Instanzdaten und Peer-Vergleichen erfasst wurden. Einige der

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

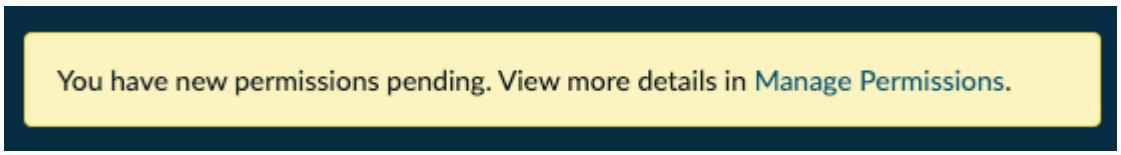
Empfehlungen werden von der Engine für künstliche Intelligenz (KI) generiert, während das Auswirkungsteam andere manuell empfiehlt. Weitere Informationen zur Aktivierung von Beschleunigern finden Sie unter Accelerator anfordern.

Verwalten Sie Berechtigungen für Initiative und Beschleuniger

Überprüfen und genehmigen Sie den Zugriff auf Initiativen- und Beschleunigeraktivitäten mithilfe von **Berechtigungen verwalten**.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ausstehende Initiativen und Beschleuniger haben, für die Berechtigungen gewährt werden müssen, wird auf der Impact-Homepage eine Meldung angezeigt, die Sie zu **Berechtigungen verwalten**leitet.



Die folgende Tabelle enthält verfügbare Einwilligungsstatus und -aktionen.

Status	Beschreibung	Verfügbare Aktionen
Ausstehend	Eine angeforderte Aktivität wartet auf die Genehmigung zum Starten	• **Genehmigen** • **Ablehnen**
Akzeptiert	Eine angeforderte Initiative oder ein angeforderter Beschleuniger wurde genehmigt und kann gestartet werden. Ein Berechtigungsautorisierender kann die Berechtigung widerrufen.	**Berechtigung widerrufen**: Der Anwender kann die Initiative nicht starten.
Abgelehnt	Eine angeforderte Initiative oder ein angeforderter Beschleuniger wurde abgelehnt und kann nicht gestartet werden	**Berechtigung aktualisieren**: Erteilen Sie der Aktivität Berechtigung, um die Berechtigung zu bestätigen.

Eingeschränkte und geschützte Umgebungen

Im Rahmen unserer Mission, unseren Kunden kontinuierlich die beste Kundenerfahrung zu bieten, und im Rahmen der Weiterentwicklung der Impact-Pakete erfordern bestimmte Impact-Ergebnisse, Impact-Beschleuniger oder andere Impact-Komponenten aufgrund ihrer Funktionsweise zusätzliche Bedingungen.

Öffentlicher Sektor der USA (USPS)

Die Beschleuniger für den öffentlichen Bereich in den USA bieten Kunden des öffentlichen Sektors in den USA die Möglichkeit, Aspekte dieser Beschleuniger zu nutzen, ohne die zusätzlichen Bedingungen akzeptieren zu müssen oder in Szenarien, in denen eine Umgebung möglicherweise Einschränkungen der Servicefähigkeit aufweist.

Beschleuniger, die USPS-spezifische Versionen anbieten, sind im entsprechenden Unterkatalog angegeben.

Automatische Übersetzung

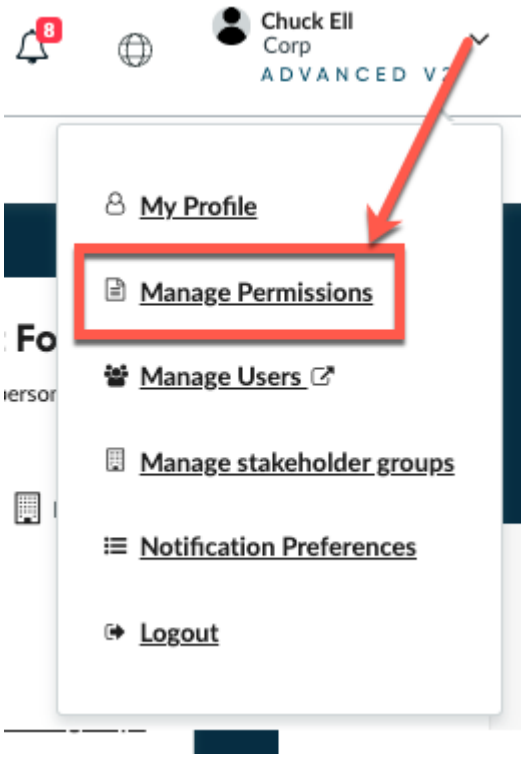
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Autorisierung von Auswirkungsberechtigungen

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **<Your>Profil** > **Berechtigungen verwalten** oder wählen Sie im Homepage-Banner **Berechtigungen verwalten**.



   Berechtigungen verwalten wird geöffnet, und Sie können die Liste filtern, indem Sie den Namen der **Auswirkungsaktivität** oder nach dem Status **der Einwilligungen** eingeben.

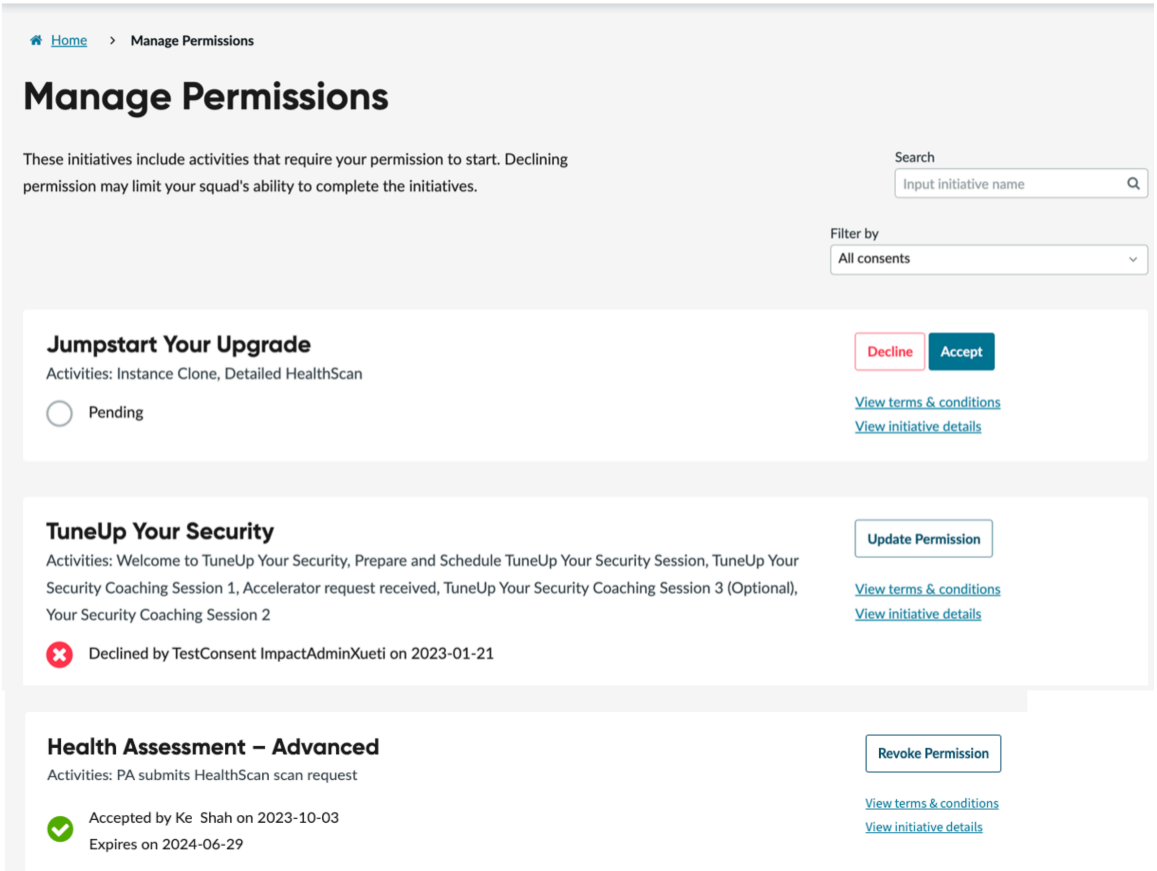
2. Verwalten Sie Aktivitätsberechtigungsdatensätze auf dieser Seite.

Automatische Übersetzung

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

a. Wählen Sie **„Berechtigung aktualisieren“** oder **„Berechtigung widerrufen“** aus, um die Berechtigungen für einen Beschleuniger oder eine Initiative zu ändern, wenn sie zuvor abgelehnt oder genehmigt wurden.

b. Wählen Sie **Akzeptieren** oder **Ablehnen aus,** um eine ausstehende Anforderung zu genehmigen oder abzulehnen.



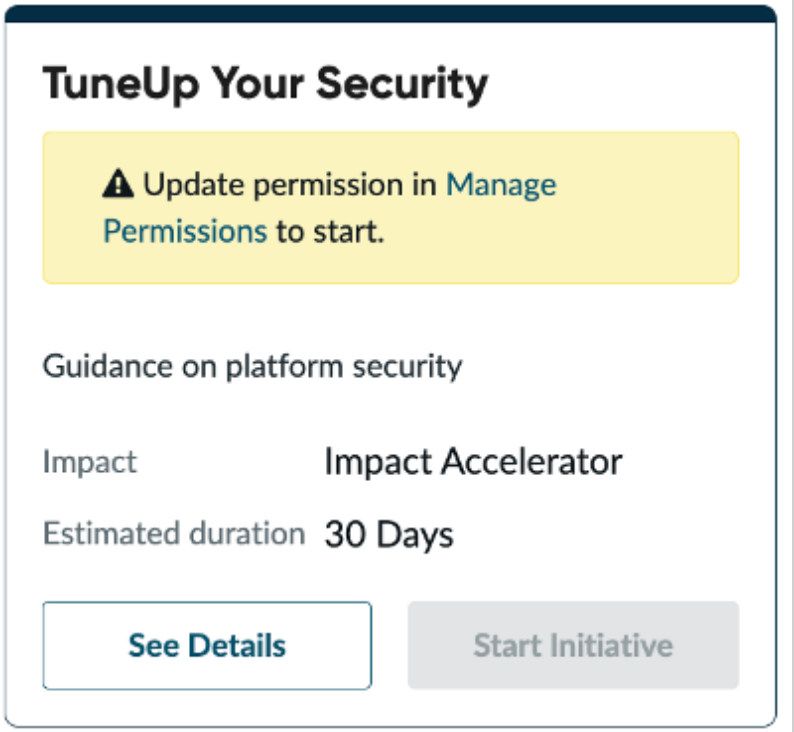
Nächste Maßnahme

Sobald die Berechtigung erteilt wurde, ist der Beschleuniger für Benutzer aktiv und kann gestartet werden.

Automatische Übersetzung

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

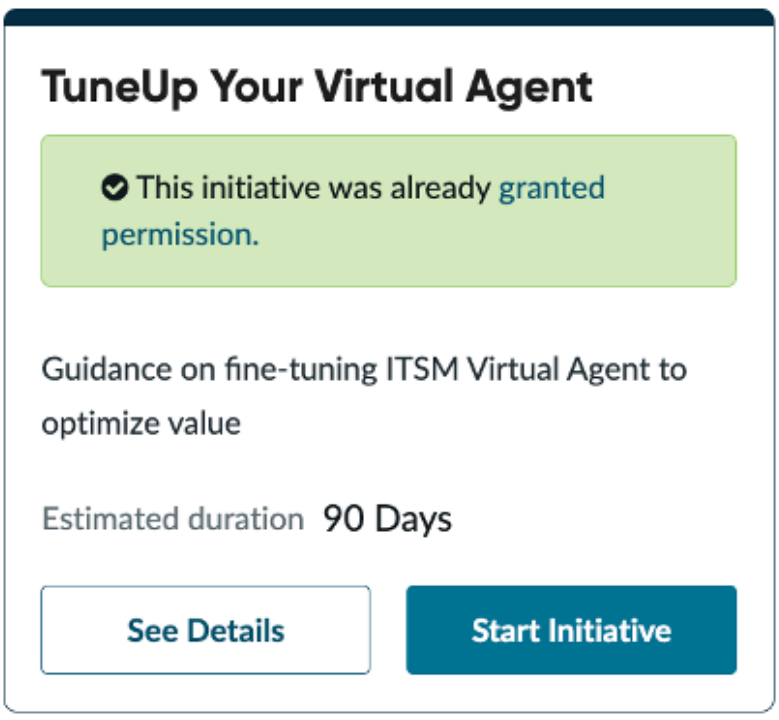
Beschleuniger, die zusätzliche Berechtigungen erfordern, fordern Sie auf, die Berechtigungen zu



aktualisieren.

Beschleuniger, denen Berechtigungen gewährt wurden, werden als solche angezeigt.

Die Option zum **Starten der Initiative** wird



verfügbar.

Accelerator anfordern

Je nachdem, welches Impact-Paket Sie abonniert haben, können Sie eine bestimmte Anzahl gleichzeitiger Impact-Beschleuniger anfordern und verbrauchen.

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

Vorbereitungen

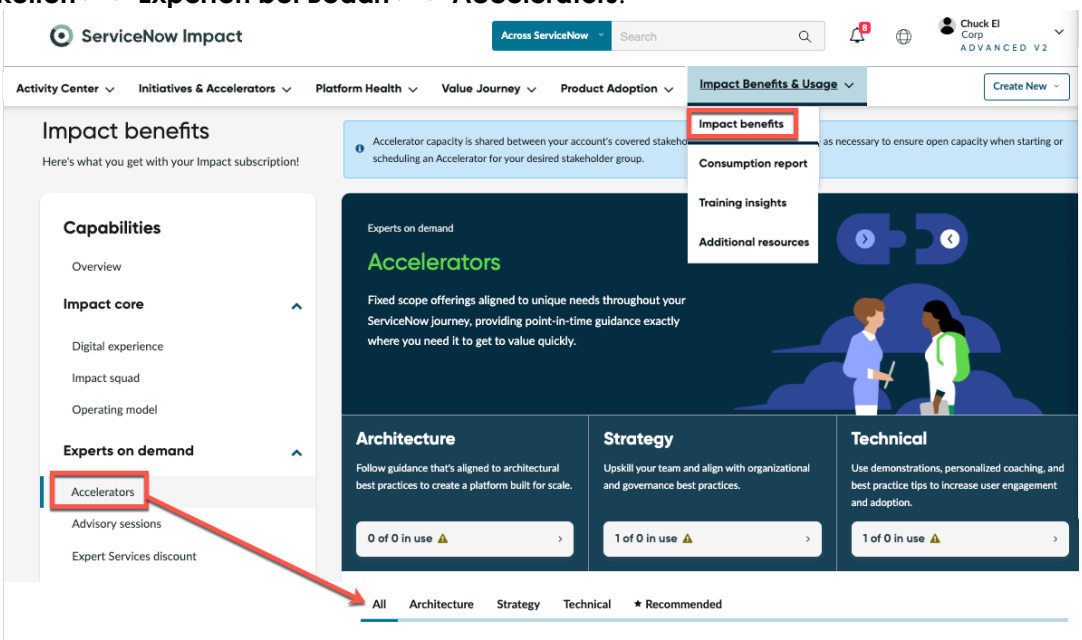
Weitere Informationen zu verfügbaren Beschleunigern finden Sie unter Beschleunigerkatalog.

Einige Beschleuniger erfordern zusätzliche Nutzungsbedingungen und werden gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten. Für Beschleuniger, für die eine Einwilligung erforderlich ist, müssen die Nutzungsbedingungen im Menü **Berechtigungen** verwalten akzeptiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Berechtigungen für Initiative und Beschleuniger.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Auswirkungsvorteile und Nutzung** > **Auswirkungsvorteile** > **Fähigkeiten** > > **Experten bei Bedarf** > > **Accelerators**.



2. Wählen Sie im Abschnitt **Expertenbei Bedarf** im linken **Fähigkeitenmenü** die Option Beschleuniger aus.
   Jede Beschleuniger-Kachel enthält eine kurze Beschreibung und die Verfügbarkeit von Beschleunigern mit einzelnen Verbrauchsbalken. Führen Sie einen Drilldown durch, um zusätzliche Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten.
3. Wählen Sie einen Beschleuniger aus.

   Weitere Informationen zu Beschleunigern finden Sie in der Beschleunigerkatalog.

   Die Seite mit Details zum Beschleuniger wird geöffnet.
4. Wählen Sie **Erste Schritte** oder **Nur Zeitplan**aus.
   Wenn die verfügbaren Slots belegt sind, erscheint **im Zeitplan nur** das Hinzufügen des Accelerator zur Initiativenliste/Roadmap, um ihn später zu starten.
5. Füllen Sie das Formular aus, und wählen Sie **Setup abschließen aus**.
   Das Formular „Initiative einrichten“ wird angezeigt. Mit dem Beschleuniger in Bearbeitung wird der Status auf der Kachel aktualisiert und in der Liste Initiativen und Accelerators angezeigt.

> **Hinweis:** Ein Autorisierer für Auswirkungsberechtigungen gewährt oder verweigert die Anforderung zum Starten der Initiative. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Berechtigungen für Initiative und Beschleuniger.

Automatische Übersetzung

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

Initiativenkatalog

Initiativen sind die umsetzbaren Interaktionen und Workstreams, die Ihre digitale Transformation unterstützen.

- **Ihre Initiative**: Initiativen, die als Teil Ihrer Paketberechtigung bereitgestellt werden
- **Roadmap für Initiativen**: Erfasst die Arbeit anderer Teams in einer konsolidierten Ansicht aller laufenden Workstream-Initiativen

---

Zugriff auf Fachwissen

Lassen Sie sich von Fachexperten Anleitungen zu Funktionen und dem effektivsten Weg nach vorn geben.

Erste Schritte mit Developer Support

Automatische Übersetzung

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

Sich einen Überblick über das Angebot zur Unterstützung von Entwicklern verschaffen und die benannten Ansprechpartner für die Anforderung von Entwicklersupport identifizieren

Präventivservice

Eine hochwertige, von Ingenieuren geleitete Diagnose der Instanzleistung, die vierteljährlich ausgeführt wird.

Zugriff auf Fachwissen

Die Initiative „Zugriff auf Fachwissen“ verbindet Kunden Impact von über personalisierte virtuelle Coaching-Sitzungen mit Fachexperten von ServiceNow.

Übersicht über Initiative

Die Sitzungen für den Zugriff auf Experten bieten spezielle Anleitungen zu verschiedenen ServiceNow -Produktthemen, die darauf abzielen, die Wertrealisierung und die Ergebnisse auf der ServiceNow -Plattform zu beschleunigen.

Erhalten Sie verbindliche und umsetzbare Anleitungen zu effektiven Strategien zur Bewältigung von Plattformhindernissen, -prozessen und -workflows.

Eine intelligente Aufnahme-Experience bringt Impact-Kunden mit geeigneten Experten für maßgeschneiderte Sitzungen zusammen, die auf Ihre Bedürfnisse und die Phase des Plattform-Lebenszyklus abgestimmt sind. Jede Anforderung konzentriert sich auf die Behandlung eines bestimmten Themas oder Anwendungsbereichs pro Sitzung.

Hinweis: Diese Initiative ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Themen

Die behandelten Themen konzentrieren sich in erster Linie auf die Plattform ServiceNow und können Diskussionen zu folgenden Themen umfassen:

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

- Automated Test Framework (ATF)
- Kundenservice-Management (CSM)
- IT Operations Management (ITOM)
- IT Service Management (ITSM)
- Plattform-Upgrades
- Berichterstellung, Performance Analytics
- Service-Portfoliomanagement
- Virtual Agent, Now Intelligence (AI)

Beispiele anfordern

Thema	Beispielthemen oder -fragen
Führende Praktiken	• IRM-Auditing: Allgemeine Richtlinien für die Durchführung von Audits für das Informationsrisikomanagement zur Verbesserung der Sicherheit und Compliance. • Richtlinien- und Compliance-Risikomanagement: Allgemeine Richtlinien zur Sicherstellung der Compliance und zur effektiven Verwaltung von Risiken innerhalb von Richtlinien-Frameworks.
Technische Anleitung	Wie können Sie im Zuordnungsassistenten „Extract Transform Load“ (ETL) eine Zuordnung für eine benutzerdefinierte Tabelle erstellen, z. B. eine PC-Hardware-Tabelle?
Produktfähigkeitenübersicht	Wie sollten Teilenummern des Herausgebers identifiziert werden, und wie werden Softwaremodelle in Software Asset Management (SAM) automatisch erstellt?
Übersicht über das Datenmodell	Wie können Sie das Datenmodell der Configuration Management Database (CMDB) am besten so gestalten, dass es mit dem Common Service Data Model (CSDM) übereinstimmt?
Implementierungsleitfaden	Wie richten Sie den Workflow für das Mobile-Barcode-Scannen bei Initiierung einer Anforderung ein?

Senden Sie Abfragen mit detaillierten Informationen über ein Aufnahmeformular. Weitere Informationen zur Eingabe der Anforderung finden Sie unter Fordert Zugriff auf Fachwissen an.

Fordert Zugriff auf Fachwissen an

Nutzen Sie die Initiative „Zugriff auf Fachwissen“, um über personalisierte virtuelle Coaching-Sitzungen mit Fachexperten ServiceNow von in Kontakt zu treten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Auswirkungsadministrator oder Auswirkungsplattformbesitzer

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Initiativen und Accelerators** > **Allgemeine Initiativen** > **Zugriff auf Fachwissen**.
2. Füllen Sie im Formular Initiative einrichten die Felder aus.

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

Feld	Beschreibung
Titel der Initiative	Thementitel
Startdatum	Angefordertes Startdatum
Bis wann benötigen Sie das?	Bevorzugtes Lösungsdatum
Zugehöriges Geschäftsziel	Auswirkungsziel aus der Dropdown-Liste ausgewählt
Stakeholder-Gruppe	Verfügbar zur Auswahl, wenn Stakeholder-Gruppen aktiviert und konfiguriert sind
Instanztyp	Wählen Sie diese Option aus, wenn mehrere Instanztypen verfügbar sind, z. B. Produktionsinstanz oder Test- und Entwicklungsumgebung
Mit welcher Instanz ist dies verbunden?	Wenn mehrere Instanzen verfügbar sind, wird die Dropdownliste zur Auswahl aktiviert
Phase der Implementierung, zu der diese Anforderung gehört	In der Dropdownliste verfügbare Phase

3. Wählen Sie im Formular eine **primäre Kategorie** aus. Wobei benötigen Sie Hilfe?
4. Füllen Sie die Felder im Formular Workflow- und Produktdetails aus.

Feld	Beschreibung
Workflow	Der Name des instanzspezifischen Workflows aus der Dropdownliste
Produkt	Der Name des spezifischen Instanzprodukts aus der Dropdown-Liste
Fähigkeit	Der Name der spezifischen Impact-Fähigkeit aus der Dropdown-Liste
Beschreibung	Eine sehr detaillierte Beschreibung des Problems oder der Frage
Datei hinzufügen	Bild oder Dokument, um die Anforderung zu klären oder das Problem zu erklären

5. Geben Sie im Feld Welche Aktionen haben Sie bisher durchgeführt? Informationen zu Ihrem Fortschritt bei der Anforderung ein. Formular.
6. Wählen Sie im nächsten Formular den technischen Leiter und andere wichtige Kontakte aus, die in die Anforderung aufgenommen werden sollen. Wer sollte sonst noch beteiligt sein?
7. **Bestätigen Sie** das Formular.
   Mitglieder des Impact-Teams werden sich an Sie wenden, um zusätzliche Informationen, die nächsten Schritte oder eine Lösung für Ihre Anfrage anzufordern.
8. Überwachen Sie den Status und die zugehörigen Aufgaben in **Auswirkung** > **Initiativen und Accelerators** > **Ihre Initiativen**.

Erste Schritte mit Developer Support

„Erste Schritte mit Entwicklersupport“ ist eine Impact-Initiative, die das Verständnis des Entwicklersupportangebots und die Identifizierung benannter Kontakte für die Anforderung von Entwicklersupport erleichtert.

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

Übersicht

Erste Schritte beim Entwicklersupport hilft Ihnen, die Identifizierung technischer Stakeholder-Lösungen für Probleme mit Zugriff auf den Entwicklersupport zu beschleunigen. Die Initiative umfasst die folgenden Vorteile:

- Ermöglicht einem ServiceNow Support Account Manager (SAM), Ihnen bei der Bestimmung der Stakeholder zu helfen, die als Kontakte für den Zugriff auf den Entwicklersupport benannt werden sollen
- Bietet Administratoren und Entwicklern eine optimierte Methode zur Lösung von Problemen, die mit vorhandenen Anpassungen zusammenhängen
- Bietet Zugriff auf einen spezialisierten Fachexperten (SME), um Sie bei der Behebung von Problemen bei Anpassungen zu unterstützen
- Bietet Einblicke in den Anpassungsbereich, einschließlich Business-Regeln, UI-Skripts (Benutzeroberfläche), Skripteinbindungen und UI-Makros
- Bietet eine Überprüfung von bis zu 200 Zeilen benutzerdefiniertem Code in einem Reparaturmodell

Developer Support ist in den Paketen Advanced und Total Impact verfügbar und bietet Expertenunterstützung bei der Behebung und beim Debuggen von Anpassungsproblemen. Weitere Informationen zum Entwicklersupport finden Sie unter Impact Developer Support.

Developer Support	Problembehandlung und Unterstützung
Spezialisiertes KMU	Spezialisiertes KMU, das Sie bei der Behebung von Problemen bei Ihren Anpassungen unterstützt
Breiter Anwendungsbereich	Anpassungsumfang, der Business-Regeln, UI-Skripts, Skripteinbindungen und UI-Makros enthält
Überprüft den tatsächlichen Code	Überprüfung von bis zu 200 Codezeilen
Servicelevel-Vereinbarung für Priorität 3 (P3 – SLA)	Anforderungen werden auf P3-Basis bearbeitet
Nur Reparaturcode	Der Entwicklersupport behebt nur Probleme mit anwenderdefiniertem Code-Pause-Korrektur-Modell und nicht mit einem vorbeugenden Modell

Was Sie erhalten

Prüfungssitzung des Developer Support (30 Minuten)

- Überprüfung des Developer Support-Angebots und der im Umfang enthaltenen und nicht im Umfang enthaltenen Inhalte
- Erklärung des ausschließlichen Zugriffs, der den genannten Kontakten gewährt wurde
- Identifizierung der richtigen Stakeholder, die als Kontakte für den Entwicklersupport benannt werden sollen
- So fügen Sie benannte Kontakte für den Entwicklersupport hinzu oder bearbeiten sie
- Walk-Through zum Senden einer Anforderung für Entwicklersupport

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(e) (Empfohlen)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der Plattform ServiceNow durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow-Software-Releases bei.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Fachexperte(n) (empfohlen)	Nicht-Entwickler mit profunden Kenntnissen über Prozesse im Zusammenhang mit Anpassungen

Ausschlüsse und Einschränkungen

„Erste Schritte mit Developer Support“ beinhaltet nicht:

- Eine detaillierte Überprüfung Ihrer Daten
- Praktische technische Problembehandlung oder Konfiguration
- Lösung und Umfangsdefinition in Bezug auf Leistungsdaten
- Entscheidungsfindung

Präventivservice

Die Vorbeugemaßnahmen sind eine von Ingenieuren geleitete Premium-Diagnose der Instanzleistung, die vierteljährlich ausgeführt wird.

Übersicht

Die Vorsorge trägt zur Aufrechterhaltung einer optimalen Leistung großer, strategischer ServiceNow Implementierungen bei. Basierend auf einem vierteljährlichen Einblick in die Gesundheit von Produktionsinstanzen umfasst die Vorsorge die folgenden Leistungen:

- Ermöglicht Leistungsexperten von ServiceNow, eine ganzheitliche End-to-End-Ansicht der Instanzleistung zu erhalten, indem sie über 80 Metriken überprüfen, die alle Aspekte des Instanzbetriebs abdecken, einschließlich Metriken, die für Kunden-Stakeholder normalerweise nicht sichtbar sind.
- Bietet Einblicke in Trends zur Integrität von Instanzen und Infrastruktur im Zeitverlauf, z. B. Größe der Instanz, aktive Benutzerbasis, Leistung einzelner Anwendungen.
- Deckt Bereiche mit Ressourcenkonflikten, Leistungsverschlechterungen oder Fehlkonfigurationen auf, die sich aktiv auf die Endanwender-Experience oder die Stabilität oder Skalierbarkeit von Instanzen auswirken.

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

- Stellt maßgeschneiderte Ergebnisse und ServiceNow Empfehlungen für führende Praktiken bereit, um die Ursache von Problemen zu beschreiben und potenzielle Schritte zur Behebung vorzuschlagen.
- Hilft beim Aufbau des technischen Wissens von Stakeholdern, um die Plattform ServiceNow zu entwickeln und zu unterstützen.
- Ermöglicht eine direkte Partnerschaft zwischen technischen Stakeholdern und Leistungsexperten ServiceNow von [], um Ergebnisse zu besprechen und bei Bedarf bei der Implementierung von Verbesserungen zu helfen.

Hinweis: Preventive Care ist ein Zusatzpaket, das für Total-Kunden mit Aktivierung verfügbar ist. Wenden Sie sich an Ihren Impact Customer Success Manager, um weitere Informationen zu erhalten.

Vierteljährliche Phasen

Jede vierteljährliche Preventive Care-Interaktion umfasst drei Phasen:

1. Von einem Leistungstechniker geleitete Diagnose:
   a. Ein routinemäßiger quartalsweiser Check-up-Rhythmus, um die Leistung der Kundeninstanz, die Plattformintegrität und den Fortschritt im Laufe der Zeit zu überprüfen
   b. Zugriff auf einen erfahrenen Leistungstechniker ServiceNow von [], der Ihnen hilft, Leistungs- und Datenbankverbesserungen zu identifizieren und nachzuverfolgen
2. Präsentation für Kunden-Stakeholder: Proaktive Empfehlungen zum Hervorheben und Überprüfen bestimmter Probleme mit der Leistung und Infrastruktur von Instanzen sowie von Datenbankeffizienzen und -kosten
3. Geführte Korrektur: Ein fokussierter Korrekturplan, der praktische, geführte Hilfe bietet, um einen Kunden bei Verbesserungen zu steuern

Hinweis: Angeboten gemäß der entsprechenden rechtlichen Beschreibung unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie erhalten

Kunden-Kick-off-Sitzung (Rhythmus erfolgt nach Bedarf)

- Walk-Through-Prozess, Zeitpläne und Umfang der Interaktion
- Bestätigen Sie die Zeitzonen für die Arbeitsausrichtung
- Etwaige spezifische Leistungs- oder Skalierbarkeitsprobleme nachvollziehen
- Wiederholen Sie jederzeit die Zeit- oder Ressourcenanforderungen des Kunden

Vierteljährlicher Bericht zu Vorsorgebefunden

Überprüfen und besprechen Sie Folgendes:

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

- Ganzheitliche Bewertung der Gesamtintegrität und Leistung von Instanzen
- Leistungstrends der Instanz
- Priorisierte Empfehlungen zur Verbesserung der Integrität und Leistung von Instanzen
- Geführte Implementierung von Empfehlungen, einschließlich potenzieller Drittparteikomponenten

Abschlussbericht für Vorbeugemaßnahmen

Enthält Folgendes:

- Zusammenfassung der implementierten Empfehlungen bei Abschluss der Interaktion
- Fassen Sie alle Empfehlungen zusammen, bei denen die Implementierung hervorragend war
- Metriken zur Leistungsverbesserung nach der Implementierung für abgeschlossene Empfehlungen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(e) (Empfohlen)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Fachexperte(n) (empfohlen)	Nicht-Entwickler mit profunden Prozesskenntnissen, die Kandidaten für Citizen Development sind.

Ausschlüsse und Einschränkungen

„Preventive Care“ beschränkt sich auf Folgendes:

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

- Vorbeugende Pflegeaktivitäten werden vierteljährlich durchgeführt.
- Wird für eine einzelne, vom Kunden benannte Produktionsinstanz ausgeführt.
- Die Bereitstellung von Assistenz-Technikern für Preventive Care ist auf die Dauer von bis zu vier Wochen nach Lieferung des Berichts zur Preventive Care beschränkt.
- Wirtschaftlich angemessene Unterstützung für anwenderdefinierte oder Drittpartei-Komponenten.
- Preventive Care Engineering ersetzt nicht die normalen technischen Supportfunktionen und übernimmt auch nicht den Besitz von Supportfällen, die nicht direkt mit dem vierwöchigen Preventive Care-Projekt verknüpft sind.

Beschleunigerkatalog

Dies ist ein vollständiger Impact Accelerator-Katalog, der die Unterkataloge für Architektur, Strategie und Technik kombiniert.

Verbrauchsmodell

Je nach Impact-Paket (Guided, Advanced oder Total) können Sie eine feste Anzahl von Beschleunigern gleichzeitig verbrauchen.

Gesamtzahl der gleichzeitigen Beschleuniger pro Auswirkungspaket und Unterkatalog

Paket	Gleichzeitige Beschleuniger insgesamt	Gleichzeitiger Verbrauch pro Unterkatalog		
		Strategie	Architektur	Technisch
Gesamt	Sechs	Zwei	Zwei	Zwei
Erweitert	Drei	Eins	Eins	Eins
Geführt	Nacheinander in einem Katalog			
Strategisches Mehrwert-Add-on	Zwei pro Add-on	Zwei		
Platform Governance-Add-on	Zwei pro Add-on		Zwei	

Hinweis:

- Lesen Sie Auswirkungs-Releases, um auf die Versionshinweise zuzugreifen und die zuletzt hinzugefügten oder aktualisierten Beschleuniger zu identifizieren.
- Das Auswirkungsteam wird basierend auf der Verfügbarkeit der Ressourcen geplant.

In jedem Paket verfügbare Beschleuniger

Ausgaben und Formate des Beschleunigers weisen gemeinsame standardisierte Funktionen auf, können sich jedoch von Paket zu Paket unterscheiden. Nicht alle Beschleuniger sind für jedes Paket verfügbar. Die Beschleuniger und die verfügbaren Funktionsebenen werden durch diese Symbole gekennzeichnet:

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

- ü = Gemeinsamer standardisierter Funktionssatz
- ✅ = Enthält spezifische Beschleuniger-spezifische Funktionen
- ➕ = Enthält zusätzliche spezifische Beschleuniger-spezifische Funktionen

Eingeschränkte und geschützte Umgebungen

Im Rahmen unserer Mission, unseren Kunden kontinuierlich die beste Kundenerfahrung zu bieten, und im Rahmen der Weiterentwicklung der Impact-Pakete erfordern bestimmte Impact-Ergebnisse, Impact-Beschleuniger oder andere Impact-Komponenten aufgrund ihrer Funktionsweise zusätzliche Bedingungen.

Öffentlicher Sektor der USA (USPS)

Die Beschleuniger für den öffentlichen Bereich in den USA bieten Kunden des öffentlichen Sektors in den USA die Möglichkeit, Aspekte dieser Beschleuniger zu nutzen, ohne die zusätzlichen Bedingungen akzeptieren zu müssen oder in Szenarien, in denen eine Umgebung möglicherweise Einschränkungen der Servicefähigkeit aufweist.

Beschleuniger, die USPS-spezifische Versionen anbieten, sind im entsprechenden Unterkatalog angegeben.

Architektur-Accelerators

Architektur-Accelerators bieten ein grundlegendes Verständnis der Reife von Geschäftsergebnissen mit gezielten Empfehlungen, was als Nächstes angegangen werden muss, um die Plattform noch mehr zu nutzen.

Beschleuniger, die USPS-spezifische Versionen anbieten, sind im Unterkatalog entsprechend gekennzeichnet. Weitere Informationen finden Sie im Beschleunigerkatalog.

Unterkatalog des Architektur-Beschleunigers

Accelerator	Geführtes Paket	Geführte +Plattform-Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkte und geschützte Umgebungen
Architektur-Blueprint		#	#	✅	
Bereitschaftsbewertung für künstliche Intelligenz		#	#	#	
Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Gesamt		#		#	
Common Service Data Model (CSDM) Assessment – Anwendungsservices		#	#		

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

Unterkatalog des Architektur-Beschleunigers (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführte +Plattform-Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkte und geschützte Umgebungen
(Crawl) – Erweitert					
Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Business-Services (Ausführen) – Erweitert		#	#		
Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – Erweitert		#	#		
Common Service Data Model (CSDM) Assessment Technical Services (Walk) – Erweitert		#	#		
Datenverwaltung und Governance		#	#	#	#
Designüberprüfung		#	#		
Generative KI – Konversationskatalog für Virtual Agent		#	#	#	
Integritätsbewertung #		#			
Integrationsstrategie		#	#		
Mehrinstanztopologien		#	#		
Release- und Bereitstellungswarnhinweis für Pro-Code Development		#	#		

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

Unterkatalog des Architektur-Beschleunigers (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführte +Plattform-Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkte und geschützte Umgebungen
Technische Governance		#	#		
UX: Überprüfung der Kataloganforderungs-Experience		#	#		
UX: Design für Mitarbeiter-Center		#	#		
UX: Überprüfung der Portal-Experience		#	#		
UX: Taxonomieprüfung und -design		#	#	a	
UX: Warum es wichtig ist und wie es angewendet wird		#	#	a	

Strategie-Accelerators

Verwenden Sie Strategie-Accelerators, um sich eingehender mit den Best Practices für Organisation und Governance mit der Plattform ServiceNow zu befassen und die Fähigkeiten Ihres Teams zu erweitern, um die Geschäftsleistung zu erhalten und den Erfolg zu steigern.

Beschleuniger, die USPS-spezifische Versionen anbieten, sind im Unterkatalog entsprechend gekennzeichnet. Weitere Informationen finden Sie im Beschleunigerkatalog.

Unterkatalog des Strategie-Accelerator

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter +Strategischer Wert	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Adoption Accelerator		#	#	#	
Kompetenzzentrum und Innovationsdesign		#	#	✅	
Kompetenzzentrum und Innovationsreifebewertungs-Accelerator		#	#		

Automatische Übersetzung

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

Unterkatalog des Strategie-Accelerator (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter +Strategischer Wert	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Accelerator für die Vorbereitung auf die Zertifizierungsprüfung		#	#	#	#
Champion-Interaktion		#	#	✓	
Design des Citizen Development-Programms		#	#	#	
Beeinflussende Finanzierungsstrategie des CoEI		#		#	
Customer Service Management – Bewertung der Produktreife		#	#	#	
Partnerstrategie entwickeln		#	#	✓	
HRSD-Reifegradbewertung		#	#	#	
Reifegradbewertung von Integrated Risk Management		#	#	#	
ITSM-Reifegradbewertung		#	#	#	
LSD-Reifegradbewertung		#	#	#	
Bedarfsweise abrufbarer Wertebericht	#	✓	✓	✓	
Portfolio-Governance		#	#	#	
Reifegradbewertung für Project Portfolio Management		#	#	#	
ServiceNow Governance		#		#	
Reifegradbewertung von Software Asset Management		#	#	#	
Überprüfung von Personal und Rollen		#	#	✓	
Strategie-Governance		#	#	#	

Automatische Übersetzung

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

Unterkatalog des Strategie-Accelerator (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter +Strategischer Wert	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Erfolgsbereitschaftsbewertung (SRA)		#	#	#	
Bewertung der Schulungsstrategie		#	#	#	
Wertpotenzial		#	#	#	✓

Technische Accelerators

Technische Accelerators beschleunigen die Nutzung und Einführung bestimmter Plattform- und Produktfunktionen durch angewandte Demonstrationen, personalisiertes Coaching und Best Practices. Die Accelerators werden nach Bedarf vom Impact Team und technischen Beratern bereitgestellt.

Beschleuniger, die USPS- oder SPP-AU-spezifische Versionen anbieten, werden im Unterkatalog als solche angegeben. Weitere Informationen finden Sie im Beschleunigerkatalog.

Unterkatalog „Technischer Accelerator“.

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter und strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Zugriff auf Experten		#	#	#	#	
Erweiterung Ihres Mitarbeiter-Centers auf Pro	#	#	#	#	#	
Einführung in Instance Observer – Guided	#	#	#			
Einführung in die Bewertung der Instanzbereitschaft	#	#	#			
Starthilfe für Ihre KI-Suche	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre App Engine	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre automatisierten Tests	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre CMDB	#	#	#	#	#	

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

Unterkatalog „Technischer Accelerator“. (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter und strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpake	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Starthilfe für Ihre CSDM: Grundlage	#	#	#			
Starthilfe für Ihren konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre Datenbankverwaltung	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre Document Intelligence	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Mitarbeiter-Center	#	#	#	#	#	USPS
Beschleunigen Sie Ihr Mitarbeiter-Journey-Management	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Ereignismanagement	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre generative KI	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre automatische Problemlösung	#	#	#	#	#	
Starten Sie Ihr Wissensmanagement	#	#	#	#	#	
Starten Sie Ihre Legacy-Workflow-Migration	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre Migration von Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Starten Sie Ihren mehrsprachigen Virtual Agent	#	#	#	#	#	USPS
Bringen Sie Ihr Natural Language Understanding in Schwung	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Now Assist für Entwickler	#	#	#	#	#	

Automatische Übersetzung

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

Unterkatalog „Technischer Accelerator“. (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter und strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpake	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Starten Sie Now Assist für CSM durch	#	#	#	#	#	
Now Assist für IT Service Management (ITSM) starten	#	#	#	#	#	
Starten Sie Now Assist in Virtual Agent	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Now Assist für Entwickler	#	#	#	#	#	
Starten Sie durch einen Startschuss für Ihr Now Assist-Kompetenzkit	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre Predictive Intelligence		#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Process Mining	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Service-Mapping	#	#	#	#	#	
Starten Sie mit Ihrem Service Operations-Arbeitsbereich	#	#	#	#	#	USPS
Starten Sie Ihre ServiceNow AI Journey		#	#		#	
Starten Sie Ihr strategisches Portfoliomanagement – Planungsarbeitsbereich	#	#	#	#	#	
Starten Sie mit Ihrem Arbeitsbereich für strategisches Portfoliomanagement – Ressourcenmanagement	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Erfolgs-Dashboard	#	#	#	#	#	USPS

Automatische Übersetzung

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

Unterkatalog „Technischer Accelerator“. (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter und strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpake	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Starthilfe für Ihre Task Intelligence	#	#	#	#	#	
Beschleunigen Sie Ihr Upgrade	#	#	#	#	#	USPS
Virtual Agent einen Starthilfe geben	#	#	#	#	#	USPS
Optimierung Ihrer KI-Suche		#	#	#	#	
Ihre CMDB optimieren	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres Mitarbeiter-Centers			#	#	#	
Optimierung Ihres Hardware Asset Management	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres IT Asset Management	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihrer ITOM-Discovery	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihrer Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres Software Asset Management	#	#	#	#	#	
Ihre Sicherheit optimieren	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres Virtual Agent – Bewertung		#	#	#	#	
Virtual Agent optimieren – NLU (Natural Language Understanding)		#	#	#	#	
Ihren Virtual Agent optimieren – Leistungsüberwachung		#	#	#	#	
Ihren Virtual Agent optimieren – UX (User Experience)	#	#	#	#	#	

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

Architektur-Accelerators

Architekturbeschleuniger vermitteln ein grundlegendes Verständnis der Reife von Geschäftsergebnissen und geben gezielte Empfehlungen, was als Nächstes angegangen werden muss, um die Plattform noch mehr zu nutzen.

In jedem Paket verfügbare Beschleuniger

Ausgaben und Formate des Beschleunigers weisen gemeinsame standardisierte Funktionen auf, können sich jedoch von Paket zu Paket unterscheiden. Nicht alle Beschleuniger sind für jedes Paket verfügbar. Die Beschleuniger und die verfügbaren Funktionsebenen werden durch diese Symbole gekennzeichnet:

- ü = Gemeinsamer standardisierter Funktionssatz
- ✅ = Enthält spezifische Beschleuniger-spezifische Funktionen
- ➕ = Enthält zusätzliche spezifische Beschleuniger-spezifische Funktionen

Unterkatalog des Architektur-Beschleunigers

Accelerator	Geführtes Paket	Geführte +Plattform-Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkte und geschützte Umgebungen
Architektur-Blueprint		#	#	✅	
Bereitschaftsbewertung für künstliche Intelligenz		#	#	#	
Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Gesamt		#		#	
Common Service Data Model (CSDM) Assessment – Anwendungsservices (Crawl) – Erweitert		#	#		
Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Business-Services (Ausführen) – Erweitert		#	#		
Bewertung des Common		#	#		

Automatische Übersetzung

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

Unterkatalog des Architektur-Beschleunigers (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführte +Plattform-Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkte und geschützte Umgebungen
Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – Erweitert					
Common Service Data Model (CSDM) Assessment Technical Services (Walk) – Erweitert		#	#		
Datenverwaltung und Governance		#	#	#	#
Designüberprüfung		#	#	✓	
Generative KI – Konversationskatalog für Virtual Agent		#	#	#	
Integritätsbewertung #		#	✓	⊕	
Integrationsstrategie		#	#	✓	
Mehrinstanztopologien		#	#		
Release- und Bereitstellungswarnhinweis für Pro-Code Development		#	#		
Technische Governance		#	#		
UX: Überprüfung der Kataloganforderungs-Experience		#	#		
UX: Design für Mitarbeiter-Center		#	#		
UX: Überprüfung		#	#		

Automatische Übersetzung

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

Unterkatalog des Architektur-Beschleunigers (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführte +Plattform-Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkte und geschützte Umgebungen
der Portal-Experience					
UX: Taxonomieprüfung und -design		#	#	a	
UX: Warum es wichtig ist und wie es angewendet wird		#	#	a	

Bereitschaftsbewertung für künstliche Intelligenz

Der Beschleuniger für die Bereitschaftsbewertung für künstliche Intelligenz (KI) bietet eine Bewertung und Anleitung im Zusammenhang mit Ihrer Bereitschaft, mit der Einführung von KI-Fähigkeiten ServiceNow von zu beginnen.

Übersicht

Dieser Accelerator bietet Ihnen eine Bewertung und Anleitung zu Ihrer Bereitschaft für einen ausgewählten Satz von ServiceNow Fähigkeiten der künstlichen Intelligenz. Einige Beispielfähigkeiten sind:

- KI-Suche
- Automatische Problemlösung (ITSM, HRSD)
- Predictive Intelligence
- Task Intelligence (ITSM, CSM)
- Document Intelligence
- ServiceNowDie GenAI-Now Assist-Fähigkeiten von für ITSM, CSM, HRSD, FSM, ITOM und Creator, z. B.:
  - KI-Suche – Genius-Ergebnisse
  - Notizen-Zusammenfassung
  - Chat-Zusammenfassung
  - Lösungshinweise generieren
  - Warnungszusammenfassung
  - Unterstützung bei der Entwicklung von Erstellercode

Ihr Impact Team bietet eine Anleitung basierend auf Ihren Antworten auf eine Selbstbewertung der KI-Bereitschaft, in der wichtige Bereitschaftskriterien im Zusammenhang mit Ihren ausgewählten ServiceNow KI-Fähigkeiten hervorgehoben werden.

Weitere Informationen zu KI-basierten Tools für ServiceNow finden Sie unter Aktivieren Sie KI-Experiences .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

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

Was Sie erhalten

Wichtig: Ihr Team fordert Sie auf, zur Vorbereitung auf die Einführungssitzung im Rahmen der Accelerator-Initiierung einen bereitgestellten Aufnahmefragebogen auszufüllen.

Die Accelerator-Aktivitäten werden von Ihrem Platform Architect (PA) geleitet.

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie den Initiativansatz und Ihre Ziele
- Definieren Sie klare Erwartungen hinsichtlich des Prozesses und Ihrer Teilnahme sowie des Detaillierungsgrades für die zu erbringenden Ergebnisse
- Überprüfen Sie die KI-Blaupause ServiceNow für [], und geben Sie eine Orientierung für ausgewählte ServiceNow KI-Fähigkeiten
- Fordern Sie die Durchführung einer Selbstbewertung der KI-Bereitschaft in Bezug auf Ihre ausgewählten ServiceNow KI-Fähigkeiten an

Analyse der Selbstbewertung der KI-Bereitschaft

Ihr PA überprüft und analysiert Ihre Selbstbewertung der KI-Bereitschaft und die in der Einführungssitzung gesammelten Informationen, um Empfehlungen vorzubereiten

Kundenempfehlungssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Leiten Sie eine -Diskussion, in der Ihre Bereitschaft für Ihre ausgewählten ServiceNow KI-Fähigkeiten überprüft wird
- Stellen Sie Anleitungen bereit, und besprechen Sie die nächsten Schritte, um Ihre KI-Bereitschaft zu fördern

Follow-up-Kundensitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit dem Leitfaden zur Bewertung der KI-Bereitschaft

KI-Bereitschaftsergebnisse

- Workshop-Folien
- Selbstbewertung der KI-Bereitschaft für ausgewählte KI-Fähigkeiten
- Anleitung zur Verbesserung Ihrer KI-Bereitschaft
- Empfohlene nächste Schritte

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformadministrator (erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Administration der Plattform ServiceNow.
Enterprise Architect Lead (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Unternehmensarchitektur, Strategie und Governance.
Technischer Architekt – Leiter (erforderlich)	Verantwortlich für die gesamte technische Architektur.
ITSM-Prozessverantwortlicher (optional)	Besitzt die ITSM-Prozesse, die sich auf den Service oder den ergänzenden Prozess beziehen. Definiert den Incident-Behandlungsprozess für Service Desk-Mitarbeiter. Stellt Anforderungen für die ITSM-Lösung bereit.
Customer Service Management (CSM) – Prozessverantwortlicher (optional)	Verantwortlich für die CSM-Prozesse im Zusammenhang mit dem Service oder dem ergänzenden Prozess Definiert Fallbearbeitungsprozess für Service Desk-Mitarbeiter Stellt Anforderungen für die CSM-Lösung bereit. Verantwortlich für die Definition von Dokumentverarbeitungsprozessen.
Human Resources Service Delivery (HRSD) – Prozessverantwortlicher (optional)	Besitzt die HRSD-Prozesse, die sich auf den Service oder den ergänzenden Prozess beziehen. Definiert Fallbearbeitungsprozess für Service Desk-Mitarbeiter Stellt Anforderungen für die HRSD-Lösung bereit. Verantwortlich für die Definition von Dokumentverarbeitungsprozessen.
Prozessverantwortlicher für Field Service Management (FSM) (optional)	Besitzt die FSM-Prozesse im Zusammenhang mit dem Service oder dem zusätzlichen Prozess. Definiert den FSM-Fallbearbeitungsprozess Stellt Anforderungen für die FSM-Lösung bereit.
Prozessverantwortlicher für Finanzen/Lieferkette (optional)	Verantwortlich für die Definition von Dokumentverarbeitungsprozessen (z. B. Entwerfen und Eingabe von Bestellungen in das ERP-System).
ServiceNow Entwicklungsverantwortlicher (optional)	Verfügt über die Entwicklertools und Entwicklungsprozesse ServiceNow von . Enthält das Erstellen von Prozess-Flows. Identifiziert Automatisierungsmöglichkeiten.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Ihr Aufnahmefragebogen muss mindestens eine Woche vor der Kundeneinführungssitzung ausgefüllt werden
- Ihre Selbstbewertung der KI-Bereitschaft muss mindestens eine Woche vor Ihrer Kundenempfehlungssitzung abgeschlossen werden
- Auswirkungsmaterialien, z. B.:

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

- Kundenauswirkungsplan
- Architektur-Blueprint
- Werte-Blueprint
- Fähigkeitszuordnungen
- Produkteinführungs-Roadmap

Ausnahmen

Dieser Beschleuniger enthält nicht:

- Roadmap für die KI-Implementierung entwickeln
- KI-Lösungsdesign
- Implementierung von KI-Fähigkeiten
- Technische Fehlerbehebung oder Nachbesserung von KI-Fähigkeiten

Architektur-Blueprint

Architektur-Blueprint – Erweitert

Der Architektur-Blueprint – Advanced Accelerator bietet Anleitungen und Einblicke für die Entwicklung Ihrer Architecture Blueprint-Artefakte.

Übersicht

Die Architektur-Blaupause - Advanced Accelerator stellt Impact-Kunden beispielhafte Architekturartefakte zur Unterstützung ihrer aktuellen ServiceNow -Umgebung zur Verfügung, um ein Verständnis der Kerndaten-, Anwendungs- und Technologieinfrastrukturarchitektur ServiceNow von zu erlangen. Eine Architektur-Blaupause soll Ihnen einen klaren Einblick in Ihre ServiceNow -Architektur geben, um eine effektivere Plattformverwaltung, Governance und Entscheidungsfindung zu ermöglichen.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für das Advanced-Paket Impact verfügbar.

Was Sie erhalten

Ausrichtungs-Kundenmeeting (bis zu 90 Minuten)

- Architektur-Blueprint-Beschleuniger einführen
- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Initiative fest
- Vorstellung von drei Architekturkategorien:
  - Datenarchitektur
  - Anwendungsarchitektur
  - Technologiearchitektur
- Vorstellung von drei Formen von Architekturartefakten:
  - Liste (auch bekannt als Katalog)
  - Tabelle (auch bekannt als Matrix)
  - Diagramm
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme des Kunden
- Definieren Sie den Umfang in Bezug auf die aktuelle Architekturimplementierung und den aktuellen Status

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

- Identifizieren Sie Teilnehmerrollen für die Arbeitssitzungen gemäß dem definierten Umfang
- Fordern Sie das Ausfüllen eines Aufnahmefragebogens und alle anderen erforderlichen Eingaben an. Beispiele finden Sie im Abschnitt „ Angeforderte Informationen/Angeforderte Informationen/Zugriff“.

Drei Kundenarbeitssitzungen (jeweils bis zu 120 Minuten)

- Architektur-Blaupause und Beschleuniger den Teilnehmern der Arbeitssitzung vorstellen
- Führen Sie Architektur-Blueprint-Kategorien gemäß dem definierten Umfang ein
- Führen Sie die Leitprinzipien der Architektur-Blaupause für den definierten Umfang ein.
- Arbeiten Sie mit einem Plattformarchitekten zusammen, um relevante Beispielvorlagen gemäß dem definierten Umfang zu identifizieren. Besprechen Sie unter Anleitung des Plattformarchitekten die Bedürfnisse der Stakeholder, und beginnen Sie mit dem Ausfüllen von Vorlageninhalten.
- Besprechen Sie die nächsten Schritte, um Ihre Vorlagen nach Abschluss der Initiative weiter zu verfeinern

Follow-up-Kundensitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der Anleitung zur Architektur-Blaupause

Architektur-Blueprint – Ergebnisse

- Workshop-Folien
- Architektur-Blueprint-Vorlagen, die unter Anleitung und in Zusammenarbeit mit Ihrem Plattformarchitekten erstellt wurden
- Bibliothek mit Beispielvorlagen für Architektur-Blueprints, um die Entwicklung Ihrer ServiceNow Architecture Blueprint-Artefakte fortzusetzen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer/-designierter (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
ServiceNow Platform Architect (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Architektur, Strategie und Governance der Plattform ServiceNow.
ServiceNow Plattformadministrator (erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Administration der Plattform ServiceNow.

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
CMDB-Manager (erforderlich)	Bewahrt die Genauigkeit und Integrität der CMDB-Konfigurationsdaten arbeitet mit -Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
Enterprise Architect(s) (Empfohlen)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme einer Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer, sich an technische oder funktionale Standards anzupassen.
Datenmanager (Empfohlen)	Verantwortlich für die allgemeine Verwaltung und Wartung von ServiceNow -Daten.
Grundlegender Datenmanager (Empfohlen)	Verantwortlich für die Teilmenge der grundlegenden Daten (z. B. Anwender, Gruppen, Standorte, Unternehmen, Abteilungen usw.).
Integrationsdatenbesitzer (empfohlen)	Verantwortlich für eine oder mehrere Integrationen (z. B. integrierte Anwendungen, übergebene Daten, Daten-Flow, Prozess-Flow usw.).
Leiter des technischen Governance-Vorstands (Empfohlen)	Leitet das technische Governance Board, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt.
Projektbesitzer (Empfohlen)	Verantwortlich für ein oder mehrere Projekte (integrierte Anwendungen, übergebene Daten, Daten-Flow, Prozess-Flow usw.). Definieren und kommunizieren Sie ein Projekt, bei dem Daten hinsichtlich Qualität, Sicherheit und Risiko betroffen sein können.
ServiceNow Entwicklungsleiter (Empfohlen)	Leitet die Entwicklung auf der Plattform ServiceNow.
IT Risk and Compliance Lead (Empfohlen)	Stellt sicher, dass die Sicherheitsprotokolle und Best Practices der Organisation innerhalb der Plattform ServiceNow befolgt werden.
Sicherheitsarchitekt (Empfohlen)	Verantwortlich für das Entwerfen, Erstellen, Testen und Implementieren von Sicherheitssystemen innerhalb des IT-Netzwerks einer Organisation.
Anwendungsbesitzer/-manager (empfohlen)	Besitzt und definiert Daten und Prozess-Flows für einen bestimmten Prozess/ein bestimmtes Produkt (auch bekannt als Anwendung).
Master-Service Provider/ Lieferanten-Lead (empfohlen)	Leitet Entwicklungs- und/oder Bereitstellungsservices von Drittparteien.

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

Informationen/Zugriff angefordert

- Organisation, Daten, Anwendung, Integration, Prozess und Betriebsdokumentation. Welche Informationen angefordert werden, hängt vom definierten Umfang für jede Initiativenbereitstellung ab.
- Der Kunde kann aufgefordert werden, dem Impact Team ServiceNow während des Leistungszeitraums Zugriff auf die Instanz des Kunden zu gewähren, um den Impact Accelerator bereitzustellen.

Ausschlüsse

- Unternehmensarchitektur
- Entwickeln Sie eine detaillierte Architektur-Blaupause für Ihre ServiceNow -Anwendungen
- Entwerfen Sie Ihr detailliertes Datenmodell
- Entwickeln Sie detaillierte technische Integrationsspezifikationen
- Entwickeln Sie Ihren detaillierten Code-Release-Flow für die Anwendungsentwicklung

Architektur-Blueprint – Gesamt

„Architecture Blueprint – Total Accelerator“ bietet Anleitungen und Einblicke für die Entwicklung Ihrer Architecture Blueprint-Artefakte.

Übersicht

Die Architektur-Blaupause – Total Accelerator stellt Impact-Kunden beispielhafte Architekturartefakte zur Unterstützung ihrer aktuellen ServiceNow -Umgebung zur Verfügung, um ein Verständnis der Kerndaten-, Anwendungs- und Technologieinfrastrukturarchitektur ServiceNow von zu erlangen. Eine Architektur-Blaupause soll Ihnen einen klaren Einblick in Ihre ServiceNow -Architektur geben, um eine effektivere Plattformverwaltung, Governance und Entscheidungsfindung zu ermöglichen.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für das Paket Impact Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Ausrichtungs-Kundenmeeting (bis zu 90 Minuten)

- Architektur-Blueprint-Beschleuniger einführen
- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Initiative fest
- Vorstellung von drei Formen von Architekturkategorien:
  - Datenarchitektur
  - Anwendungsarchitektur
  - Technologiearchitektur
- Vorstellung von drei Formen von Architekturartefakten:
  - Liste (auch bekannt als Katalog)
  - Tabelle (auch bekannt als Matrix)
  - Diagramm
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme des Kunden
- Definieren Sie den Umfang in Bezug auf die aktuelle Architekturimplementierung und den aktuellen Status

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

- Identifizieren Sie Teilnehmerrollen für die Arbeitssitzungen gemäß dem definierten Umfang
- Fordern Sie das Ausfüllen eines Aufnahmefragebogens und alle anderen erforderlichen Eingaben an. Beispiele finden Sie im Abschnitt „ Angeforderte Informationen/Angeforderte Informationen/Zugriff“.

Fünf Kundenarbeitssitzungen (jeweils bis zu 120 Minuten)

- Architektur-Blaupause und Beschleuniger den Teilnehmern der Arbeitssitzung vorstellen
- Führen Sie Architektur-Blueprint-Kategorien gemäß dem definierten Umfang ein
- Führen Sie die Leitprinzipien der Architektur-Blaupause für den definierten Umfang ein
- Arbeiten Sie mit dem Plattformarchitekten zusammen, um relevante Beispielvorlagen gemäß dem definierten Umfang zu identifizieren. Besprechen Sie unter Anleitung des Plattformarchitekten die Bedürfnisse der Stakeholder, und beginnen Sie mit dem Ausfüllen von Vorlageninhalten
- Ergänzen Sie die Arbeitssitzungen durch zusätzliche persönliche Beratungsgespräche für Platform Architects und Unterstützung bei der Entwicklung von Artefakten
- Besprechen Sie die nächsten Schritte, um Ihre Vorlagen nach Abschluss der Initiative weiter zu verfeinern

Follow-up-Kundenbesprechung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der Anleitung zur Architektur-Blaupause

Architektur-Blueprint – Ergebnisse

- Architektur-Blueprint – Workshop-Folien
- Architektur-Blueprint-Vorlagen, die unter Anleitung und in Zusammenarbeit mit Ihrem Plattformarchitekten gestartet wurden
- Bibliothek mit Beispielvorlagen für Architektur-Blueprints, um die Entwicklung Ihrer ServiceNow Architecture Blueprint-Artefakte fortzusetzen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer/-designierter (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
ServiceNow Platform Architect (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Architektur, Strategie und Governance der Plattform ServiceNow.

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
ServiceNow Plattformadministrator (erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Administration der Plattform ServiceNow.
CMDB-Manager (erforderlich)	Bewahrt die Genauigkeit und Integrität der CMDB-Konfigurationsdaten arbeitet mit -Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
Enterprise Architect(s) (Empfohlen)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme einer Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer, sich an technische oder funktionale Standards anzupassen.
Datenmanager (Empfohlen)	Verantwortlich für die allgemeine Verwaltung und Wartung von ServiceNow -Daten.
Grundlegender Datenmanager (Empfohlen)	Verantwortlich für die Teilmenge der grundlegenden Daten (z. B. Anwender, Gruppen, Standorte, Unternehmen, Abteilungen usw.).
Integrationsdatenbesitzer (empfohlen)	Verantwortlich für eine oder mehrere Integrationen (z. B. integrierte Anwendungen, übergebene Daten, Daten-Flow, Prozess-Flow usw.).
Leiter des technischen Governance-Vorstands (Empfohlen)	Leitet das technische Governance Board, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt.
Projektbesitzer (Empfohlen)	Verantwortlich für ein oder mehrere Projekte (integrierte Anwendungen, übergebene Daten, Daten-Flow, Prozess-Flow usw.). Definieren und kommunizieren Sie ein Projekt, bei dem Daten hinsichtlich Qualität, Sicherheit und Risiko betroffen sein können.
ServiceNow Entwicklungsleiter (Empfohlen)	Leitet die Entwicklung auf der Plattform ServiceNow.
IT Risk and Compliance Lead (Empfohlen)	Stellt sicher, dass die Sicherheitsprotokolle und Best Practices der Organisation innerhalb der Plattform ServiceNow befolgt werden.
Sicherheitsarchitekt (Empfohlen)	Verantwortlich für das Entwerfen, Erstellen, Testen und Implementieren von Sicherheitssystemen innerhalb des IT-Netzwerks einer Organisation.
Anwendungsbesitzer/-manager (empfohlen)	Besitzt und definiert Daten und Prozess-Flows für einen bestimmten Prozess/ein bestimmtes Produkt (auch bekannt als Anwendung).
Master-Service Provider/ Lieferanten-Lead (empfohlen)	Leitet Entwicklungs- und/oder Bereitstellungsservices von Drittparteien.

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

Informationen/Zugriff angefordert

- Organisation, Daten, Anwendung, Integration, Prozess und Betriebsdokumentation. Welche Informationen angefordert werden, hängt vom definierten Umfang für jede Initiativenbereitstellung ab.
- Der Kunde kann aufgefordert werden, dem Impact Team ServiceNow während des Leistungszeitraums Zugriff auf die Instanz des Kunden zu gewähren, um den Impact Accelerator bereitzustellen.

Ausschlüsse

- Unternehmensarchitektur
- Entwickeln Sie eine detaillierte Architektur-Blaupause für Ihre ServiceNow -Anwendungen
- Entwerfen Sie Ihr detailliertes Datenmodell
- Entwickeln Sie detaillierte technische Integrationsspezifikationen
- Entwickeln Sie Ihren detaillierten Code-Release-Flow für die Anwendungsentwicklung

Bewertungsbeschleuniger für das Common Service Data Model (CSDM).

Diese Accelerators bieten Einblicke in Bewertungen des Common Service Data Model (CSDM).

- Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – Erweitert
- Common Service Data Model (CSDM) Assessment – Anwendungsservices (Crawl) – Erweitert
- Common Service Data Model (CSDM) Assessment Technical Services (Walk) – Erweitert
- Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Business-Services (Ausführen) – Erweitert
- Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Gesamt

Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – Erweitert

Dieser Accelerator bietet Anleitungen zum Bewerten und Verbessern der Grundlagendaten, die Teil Ihres CSDM-Frameworks sind.

Übersicht

Das Common Service Data Model Assessment – Grundlagendaten – Advanced Accelerator bietet Impact-Kunden Inhalte mit führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen zu CSDM – Grundlagendaten und wie es Prozesse innerhalb der ServiceNow Plattform unterstützt. Interaktionen mit ServiceNow CSDM-Fachexperten und personalisierte Inhalte in CSDM für die Organisation des Kunden sind enthalten.

Weitere Informationen zum CSDM finden Sie unter Gemeinsames Servicedatenmodell .

Hinweis: Dieser Accelerator ist im Advanced-Paket verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie den Initiativansatz, und legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Überprüfen Sie die Ziele des Kunden für die Initiative

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

Automatische Übersetzung

- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden

  Hinweis: Die Initiative „CSDM – Grundlagendatenbewertung“ erfordert eine aktive Teilnahme des Kunden und erfordert möglicherweise die Einbeziehung verschiedener Kundenrollen, um die Breite der Anwendung der CSDM-Grundlagendaten im gesamten Unternehmen abzudecken.

- Überprüfen Sie die Grundlagen von CSDM und die Grundlagen von CSDM – Grundlagendaten
- Fordern Sie das Ausfüllen des Aufnahmefragebogens und der Selbstbewertung von CSDM-Grundlagendaten an, und geben Sie alle anderen angeforderten Eingaben an

Aktueller Status des Kunden – Arbeitssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Diskutieren Sie den aktuellen Status von CSDM – Grundlagendaten
- Überprüfen Sie die Inhalte führender Praktiken

Analyse der CSDM-Grundlagendaten

Der Plattformarchitekt prüft und analysiert den Aufnahmefragebogen des Kunden und die Selbstbewertung der CSDM-Grundlagendaten und erstellt Empfehlungen

Kundenempfehlungssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie die Inhalte führender Praktiken
- CSDM - Grundlagendatenempfehlungen
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung und Messung

Follow-up-Kundensitzung (optional auf Anfrage des Kunden (bis zu 60 Minuten))

- Möglichkeit für Fragen und Antworten in Bezug auf CSDM – Grundlagendaten
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

CSDM-Lieferanten

- Workshop-Folien
- CSDM: Selbstbewertung von Grundlagendaten
- Empfohlene nächste Schritte

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformadministrator (erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Administration der Plattform ServiceNow.
Enterprise Architect Lead (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Unternehmensarchitektur, Strategie und Governance.
CSDM-Champion/Sponsor (erforderlich)	Leitender Sponsor, der sich für CSDM in der gesamten Organisation stark macht
CSDM-Datenmodellierer/-manager (erforderlich)	Pflegt die Genauigkeit und Integrität des CSDM und arbeitet mit Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
CMDB-Manager (erforderlich)	Pflegt die Genauigkeit und Integrität der CMDB und arbeitet mit Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren
Anwendungsbesitzer (optional)	Verwaltet ServiceNow Anwendung(en) (z. B. ServiceNow HRSD-Besitzer).
Anwendungsservicebesitzer (optional)	Verwaltet alle Anwendungen in einer bestimmten Abteilung (z. B. Incident-Management- oder HR-Anwendungsbesitzer).
Prozessverantwortliche(r) (optional)	Besitzt die Prozesse, die sich auf den Service oder den zusätzlichen Prozess beziehen. Definiert den Prozess-Flow (z. B. zusätzliche Prozesse wie ITSM Incident Management, ITSM Change Management, HR-Mitarbeiter-Onboarding oder Customer Service Management-Anforderungen).
Serviceverantwortlicher (optional)	Besitzt den Service. Überwacht die Serviceleistung, führt Serviceänderungen durch, hält Servicedaten für die Services auf dem neuesten Stand, die direkt über grundlegende Daten verfügen, wie Human Resources, Customer Service Management, Finanzdienstleistungen, Außendienst oder Facilitys.
Leiter des technischen Governance-Vorstands (optional)	Leitet das technische Governance Board, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt.
Sicherheitsadministrator (Optional)	Verantwortlich für die Installation, Verwaltung und Fehlerbehebung von Sicherheitsfunktionen und -konfigurationen, die den Richtlinien für technische Governance entsprechen. Fördert die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und -verfahren.
Master-Service Provider/ Lieferanten-Lead (optional)	Geben Sie an, ob der Kunde einen Drittpartei-Entwicklungspartner verwendet und dieser Partner an Design und/oder Entwicklung von Anwendungen und/ oder Services beteiligt ist, die CSDM-Framework-Funktionen nutzen.

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

Angeforderte Informationen/Zugriff

- CSDM-Bewertungsfragebogen zur Aufnahme und CSDM-Grunddaten-Selbstbewertung, die vom Kunden mindestens 1 Woche vor der Kundenarbeitssitzung auszufüllen sind (vom ServiceNow -Team bereitzustellen)
- Aktuelles CSDM-Datenmodell
- Auswirkungsmaterialien wie Kundenauswirkungsplan, Architekturplan, Wertwertbericht, Fähigkeitenzuordnung und Roadmap für die Produkteinführung

Ausnahmen

In diesem Beschleuniger ist Folgendes nicht enthalten:

- CMDB-Bewertung
- Erkennbare Konfigurationselemente (z. B. Server, Mobilgeräte, Software usw.)
- Bewerten von CSDM-Anwendungsservices, Business-Services, technischen Services, Portfolio
- Detaillierte Überprüfung des CSDM-Modelldesigns
- Technische Problembehandlung bei aktueller Implementierung des CSDM-Frameworks
- Bewerten von CSDM-Anwendungsservices, Business-Services, technischen Services, Portfolio
- Technische CSDM-Korrektur
- Problembehandlung bei Service Mapping
- Detaillierte Überprüfung der technischen Governance-Prozesse

Common Service Data Model (CSDM) Assessment – Anwendungsservices (Crawl) – Erweitert

Dieser Accelerator bietet eine Bewertung und Anleitung für die Reife des Common Service Data Model (CSDM)-Crawls, einschließlich Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen.

Übersicht

Common Service Data Model Assessment – Anwendungsservices (Crawl) - Advanced bietet Impact-Kunden eine Bewertung und Anleitung basierend auf führenden Praktiken im Zusammenhang mit den Elementen des CSDM-Anwendungsservice- und Geschäftsanwendungs-Frameworks. Interaktionen mit ServiceNow CSDM-Fachexperten und personalisierte CSDM-Inhalte für Ihre Organisation sind enthalten.

Weitere Informationen zum CSDM finden Sie unter Gemeinsames Servicedatenmodell .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für das Advanced-Paket Impact verfügbar.

Was Sie erhalten

Die Accelerator-Aktivitäten werden vom Plattformarchitekten geleitet.

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie den Initiativansatz, und legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Überprüfen Sie Ihre Ziele für die Initiative

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

- Kommunizieren Sie die Erwartungen an die Teilnahme

> **Hinweis:** Die Initiative zur Bewertung von CSDM-Anwendungsservices erfordert eine aktive Teilnahme des Kunden und erfordert möglicherweise die Einbeziehung verschiedener Kundenrollen, um den Umfang des Supports für CSDM-Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen im gesamten Unternehmen abzudecken.

- Allgemeine Überprüfung des CSDM-Frameworks und grundlegende Überprüfung von CSDM-Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen (Crawl-Reifegrad)
- Fordern Sie das Ausfüllen Ihres Aufnahmefragebogens, der Selbstbewertung von CSDM-Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen, und geben Sie alle anderen angeforderten Eingaben an

Aktueller Status des Kunden – Arbeitssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Diskutieren Sie den aktuellen Status von CSDM-Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen
- Überprüfen Sie die Inhalte führender Praktiken

CSDM-Selbstbewertungsanalyse

Ihr Plattformarchitekt prüft und analysiert Ihren Aufnahmefragebogen, die CSDM-Selbstbewertung und die gesammelten Informationen, um Empfehlungen vorzubereiten

Kundenempfehlungssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie die Inhalte führender Praktiken
- Überprüfen und besprechen Sie Ihre maßgeschneiderten Empfehlungen, damit Sie Ihre Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen optimal konfigurieren können
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung und Messung

Follow-up-Kundensitzung (optional auf Anfrage des Kunden (bis zu 60 Minuten))

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der bereitgestellten Anleitung und den nächsten Schritten

CSDM-Lieferanten

- Workshop-Folien
- CSDM-Selbstbewertung von CSDM-Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen
- Empfohlene nächste Schritte

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
CSDM-Champion/Sponsor (erforderlich)	Leitender Sponsor, der sich für CSDM in der gesamten Organisation stark macht

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator (erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Administration der Plattform ServiceNow.
Enterprise Architect Lead (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Unternehmensarchitektur, Strategie und Governance.
CSDM-Datenmodellierer/-manager (erforderlich)	Pflegt die Genauigkeit und Integrität des CSDM und arbeitet mit Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
CMDB-Manager (erforderlich)	Pflegt die Genauigkeit und Integrität der CMDB und arbeitet mit Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren
Anwendungsbesitzer (erforderlich)	Verwaltet ServiceNow Anwendung(en) (z. B. ServiceNow HRSD-Besitzer).
Anwendungsservicebesitzer (erforderlich)	Verwaltet alle Anwendungen in einer bestimmten Abteilung (z. B. Incident-Management- oder HR-Anwendungsbesitzer).
Prozessverantwortliche(r) (optional)	Besitzt die Prozesse, die sich auf den Service oder den zusätzlichen Prozess beziehen. Definiert den Prozess-Flow (z. B. zusätzliche Prozesse wie ITSM Incident Management, ITSM Change Management, HR-Mitarbeiter-Onboarding oder Customer Service Management-Anforderungen).
Serviceverantwortlicher (optional)	Besitzt den Service. Überwacht die Serviceleistung, führt Serviceänderungen durch, hält Servicedaten für die Services auf dem neuesten Stand, die direkt über grundlegende Daten verfügen, wie Human Resources, Customer Service Management, Finanzdienstleistungen, Außendienst oder Facilitys.
Leiter des technischen Governance-Vorstands (optional)	Leitet das technische Governance Board, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt.
Sicherheitsadministrator (Optional)	Verantwortlich für die Installation, Verwaltung und Fehlerbehebung von Sicherheitsfunktionen und -konfigurationen, die den Richtlinien für technische Governance entsprechen. Fördert die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und -verfahren.
Master-Service Provider/ Lieferanten-Lead (optional)	Geben Sie an, ob der Kunde einen Drittpartei-Entwicklungspartner verwendet und dieser Partner an Design und/oder Entwicklung von Anwendungen und/ oder Services beteiligt ist, die CSDM-Framework-Funktionen nutzen.

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

Voraussetzung

Abschluss des Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – Erweitert -Beschleunigers.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- CSDM-Bewertungsfragebogen und Selbstbewertung von CSDM-Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen, die vom Kunden mindestens eine Woche vor der Kundenarbeitssitzung auszufüllen sind (vom ServiceNow -Team bereitzustellen)
- Aktuelles CSDM-Datenmodell
- Auswirkungsmaterialien, wie z. B. Kundenauswirkungsplan, Architektur- und Wert-Blaupause, Fähigkeitenzuordnung und Roadmap für die Produkteinführung

Ausnahmen

Folgendes ist in diesem Beschleuniger nicht enthalten:

- CMDB-Bewertung
- Erkennbare Konfigurationselemente (z. B. Server, Mobilgeräte, Software usw.)
- Übersicht über das Design von CSDM-Modellen
- Detaillierte Überprüfung des CSDM-Modelldesigns
- CSDM-Grundlagendaten bewerten
- Bewerten von CSDM-Business-Services, technischen Services oder Portfolio
- Technische Problembehandlung bei aktueller Implementierung des CSDM-Frameworks
- Technische CSDM-Korrektur
- Problembehandlung bei Service Mapping
- Detaillierte Überprüfung der technischen Governance-Prozesse

Common Service Data Model (CSDM) Assessment Technical Services (Walk) – Erweitert

Dieser Accelerator bietet eine Bewertung und Anleitung für die CSDM-Walk-Reife, einschließlich technischer Services und technischer Serviceangebote.

Übersicht

Die Bewertung des Gemeinsamen Servicedatenmodells – Technische Services (Walk) - Advanced bietet Kunden von Impact eine Bewertung und Anleitung basierend auf führenden Praktiken im Zusammenhang mit den Elementen des Frameworks „Technische Services“ und „Technische Serviceangebote“ von CSDM. Interaktionen mit ServiceNow CSDM-Fachexperten und personalisierte CSDM-Inhalte für Ihre Organisation sind enthalten.

Weitere Informationen zum CSDM finden Sie unter Gemeinsames Servicedatenmodell .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für das Advanced-Paket Impact verfügbar.

Was Sie erhalten

Die Accelerator-Aktivitäten werden vom Plattformarchitekten geleitet.

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 240 Minuten)

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

- Überprüfen Sie den Initiativansatz, und legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Überprüfen Sie Ihre Ziele für die Initiative
- Kommunizieren Sie die Erwartungen an die Teilnahme

> **Hinweis:** Die Initiative zur Bewertung technischer CSDM-Services erfordert eine aktive Teilnahme des Kunden und erfordert möglicherweise die Einbeziehung verschiedener Kundenrollen, um den Support für technische CSDM-Services in Ihrer Organisation abzudecken.

- Allgemeine Überprüfung des CSDM-Frameworks und Überprüfung der Grundlagen der technischen Serviceangebote von CSDM (Walk-Reifegrad)
- Fordern Sie das Ausfüllen Ihres Aufnahmefragebogens, der Selbstbewertung von CSDM Technical Services, und geben Sie alle anderen angeforderten Eingaben an

Aktueller Status des Kunden – Arbeitssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Diskutieren Sie den aktuellen Status der technischen CSDM-Services und technischen Serviceangebote
- Überprüfen Sie die Inhalte führender Praktiken

CSDM-Selbstbewertungsanalyse

Zur Vorbereitung von Empfehlungen prüft und analysiert Ihr Plattformarchitekt Ihren Aufnahmefragebogen, Ihre CSDM-Selbstbewertung und die aus der Arbeitssitzung gesammelten Informationen

Kundenempfehlungssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie die Inhalte führender Praktiken
- Überprüfen und besprechen Sie Ihre maßgeschneiderten Empfehlungen, damit Sie Ihre technischen Serviceangebote für technische Services optimal konfigurieren können
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung und Messung

Follow-up-Kundensitzung (optional auf Anfrage des Kunden (bis zu 60 Minuten))

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der bereitgestellten Anleitung und den nächsten Schritten

CSDM-Lieferanten

- Workshop-Folien
- CSDM-Selbstbewertung von technischen CSDM-Services und technischen Serviceangeboten
- Empfohlene nächste Schritte

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
CSDM-Champion/Sponsor (erforderlich)	Leitender Sponsor, der sich für CSDM in der gesamten Organisation einsetzt.
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator (erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Administration der Plattform ServiceNow.
Enterprise Architect Lead (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Unternehmensarchitektur, Strategie und Governance.
CSDM-Datenmodellierer/-manager (erforderlich)	Pflegt die Genauigkeit und Integrität des CSDM und arbeitet mit Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
Verantwortlicher/Manager für technische Services (erforderlich)	Besitzt den technischen Service und die Angebote (z. B. Server, Anwendungen, Datenbanken, Netzwerke, Cloud, Rechenzentren). Überwacht die Serviceleistung, steuert Serviceänderungen und hält Servicedaten auf dem neuesten Stand. • Serviceverantwortlicher: Strategische Rolle, die an der Verantwortlichkeit für Services beteiligt ist. Normalerweise befindet sich diese Person auf geschäftsführender Ebene in der IT und verfügt für einen bestimmten Service und seine Angebote über den gesamten Lebenszyklus über eine End-to-End-Verantwortlichkeit. Nicht stark in den täglichen Betrieb des Service eingebunden. • Servicemanager: Operative Rolle, die an der Verwaltung eines Service beteiligt ist. Normalerweise ist diese Person auf der geschäftsführender Ebene im IT-Bereich tätig und für die tägliche Bereitstellung und den Betrieb eines Service verantwortlich.
CMDB-Manager (optional)	Pflegt die Genauigkeit und Integrität der CMDB und arbeitet mit Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
Leiter des technischen Governance-Vorstands (optional)	Leitet das technische Governance Board, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt.
Sicherheitsadministrator (Optional)	Verantwortlich für die Installation, Verwaltung und Fehlerbehebung von Sicherheitsfunktionen und -konfigurationen, die den Richtlinien für technische Governance entsprechen. Fördert die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und -verfahren.

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Master-Service Provider/ Lieferanten-Lead (optional)	Geben Sie an, ob der Kunde einen Drittpartei-Entwicklungspartner verwendet und dieser Partner an Design und/oder Entwicklung von Anwendungen und/ oder Services beteiligt ist, die CSDM-Framework-Funktionen nutzen.
Technische Prozessverantwortliche (optional)	Verantwortlich für die Prozesse im Zusammenhang mit dem technischen Service oder dem ergänzenden Prozess Definiert den Prozessablauf mit Schwerpunkt auf den Prozessen, die den technischen Service definieren
Verantwortlicher/ Manager für technisches Serviceportfolio (optional)	Überwacht ein Portfolio von Services Überwacht die Leistung des gesamten Portfolios. Der Portfolioverantwortliche verfügt über allgemeine Autorität, normalerweise auf CIO-Ebene. Der Portfoliomanager ist die operative Rolle, die an der Gesamtverwaltung eines Portfolios beteiligt ist.
Anwendungsbesitzer (optional)	Zum Zweck der Verwaltung des Anwendungs-Portfolios besitzt die Anwendung, die dem technischen Service zugrunde liegt. Besitzt die Anwendung in der CSDM-Designdomäne (Enterprise Architecture).

Voraussetzungen

Abschluss der folgenden Beschleuniger:

- Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – Erweitert
- Common Service Data Model (CSDM) Assessment – Anwendungsservices (Crawl) – Erweitert

Angeforderte Informationen/Zugriff

- CSDM-Bewertungsfragebogen zur Aufnahme und CSDM-Selbstbewertung für technische Services, die vom Kunden mindestens eine Woche vor der Kundenarbeitssitzung auszufüllen sind (vom ServiceNow -Team bereitzustellen)
- Aktuelles CSDM-Datenmodell
- Auswirkungsmaterialien, z. B. Kundenauswirkungsplan, Architektur- und Wert-Blaupause, Fähigkeitszuordnungen und Roadmap für die Produkteinführung

Ausnahmen

Folgendes ist in diesem Beschleuniger nicht enthalten:

- CMDB-Bewertung
- Erkennbare Konfigurationselemente (z. B. Server, Mobilgeräte, Software usw.)

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

- Übersicht über das Design von CSDM-Modellen
- Detaillierte Überprüfung des CSDM-Modelldesigns
- Er bewertet CSDM-Grundlagendaten, Business Services, technische Services oder Serviceportfolios
- Entwerfen Ihres Servicemodells oder Designüberprüfung Ihres Servicemodells
- Entwerfen Ihres Katalogs (z. B. Hierarchie, Taxonomie) oder Designüberprüfung Ihres Katalogs
- Technische Problembehandlung bei aktueller Implementierung des CSDM-Frameworks
- Technische CSDM-Korrektur
- Problembehandlung bei Service Mapping
- Detaillierte Überprüfung der technischen Governance-Prozesse

Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Business-Services (Ausführen) – Erweitert

Dieser Accelerator bietet eine Bewertung und Anleitung für die CSDM-Ausführungsreife, einschließlich Business-Services, Business-Service-Angebote, Anforderungskatalogelemente und (Geschäfts-)Serviceportfolio.

Übersicht

Common Service Data Model Assessment – Business Services (Run) - Advanced bietet Kunden von Impact eine Bewertung und Anleitung basierend auf führenden Praktiken im Zusammenhang mit den CSDM Business Services, Business Service-Angeboten, Anforderungskatalogelementen und Serviceportfolio-Framework-Elementen. Interaktionen mit ServiceNow CSDM-Fachexperten und personalisierte CSDM-Inhalte für Ihre Organisation sind enthalten.

Weitere Informationen zum CSDM finden Sie unter Gemeinsames Servicedatenmodell .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für das Advanced-Paket Impact verfügbar.

Was Sie erhalten

Die Accelerator-Aktivitäten werden vom Plattformarchitekten geleitet.

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 240 Minuten)

- Überprüfen Sie den Initiativansatz, und legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Überprüfen Sie Ihre Ziele für die Initiative
- Kommunizieren Sie die Erwartungen an die Teilnahme

  Hinweis: Die CSDM-Business-Services-Bewertungsinitiative erfordert eine aktive Teilnahme des Kunden und erfordert möglicherweise die Einbeziehung verschiedener Kundenrollen, um das Breitengrad des Supports für CSDM-Business-Services in Ihrer Organisation abzudecken.

- Allgemeine Überprüfung des CSDM-Frameworks und Überprüfung der Grundlagen von CSDM-Business-Services, Business-Service-Angeboten,

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

Anforderungskatalogelementen und Business Service-Portfolio (Ausführungsreife)

- Fordern Sie das Ausfüllen Ihres Aufnahmefragebogens, der CSDM-Business-Services-Selbstbewertung, und geben Sie alle anderen angeforderten Informationen an

Aktueller Status des Kunden – Arbeitssitzung (bis zu 180 Minuten)

- Diskutieren Sie den aktuellen Status von CSDM-Business-Services, der auch Business-Service-Angebote, Anforderungskatalogelemente und Business-Service-Portfolio umfasst
- Überprüfen Sie die Inhalte führender Praktiken

CSDM-Selbstbewertungsanalyse

Ihr Plattformarchitekt prüft und analysiert Ihren Aufnahmefragebogen, die CSDM-Selbstbewertung und die gesammelten Informationen, um Empfehlungen vorzubereiten

Kundenempfehlungssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie die Inhalte führender Praktiken
- Überprüfen und besprechen Sie Ihre maßgeschneiderten Empfehlungen, damit Sie Ihre Business-Services und zugehörige Elemente optimal konfigurieren können
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung und Messung

Follow-up-Kundensitzung (optional auf Anfrage des Kunden (bis zu 60 Minuten))

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der bereitgestellten Anleitung und den nächsten Schritten

CSDM-Lieferanten

- Workshop-Folien
- CSDM-Selbstbewertung von CSDM-Business-Services
- Empfohlene nächste Schritte

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
CSDM-Champion/Sponsor (erforderlich)	Leitender Sponsor, der sich für CSDM in der gesamten Organisation einsetzt.
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator (erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Administration der Plattform ServiceNow.

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Enterprise Architect Lead (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Unternehmensarchitektur, Strategie und Governance.
CSDM-Datenmodellierer/-manager (erforderlich)	Pflegt die Genauigkeit und Integrität des CSDM und arbeitet mit Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
Business-Service-Besitzer/ Manager (erforderlich)	Besitzt den Business-Service und die Angebote. Überwacht die Serviceleistung, steuert Serviceänderungen, hält Servicedaten für diese Services auf dem neuesten Stand, z. B. IT Service Management, Human Resources, Customer Service Management, Finanzmanagement, Außendienst oder Facilities. Serviceverantwortlicher: Strategische Rolle, die an der Verantwortlichkeit für Services beteiligt ist. Normalerweise befindet sich diese Person auf geschäftsführender Ebene in der IT und verfügt für einen bestimmten Service und seine Angebote über den gesamten Lebenszyklus über eine End-to-End-Verantwortlichkeit. Nicht stark in den täglichen Betrieb des Service eingebunden. Servicemanager: Operative Rolle, die an der Verwaltung eines Service beteiligt ist. Normalerweise ist diese Person auf der geschäftsführender Ebene im IT-Bereich tätig und für die tägliche Bereitstellung und den Betrieb eines Service verantwortlich.
Business-Service-Portfolio – Besitzer/Manager (erforderlich)	Überwacht ein Portfolio von Services Überwacht die Leistung des gesamten Portfolios. Der Portfolioverantwortliche verfügt über allgemeine Autorität, normalerweise auf CIO-Ebene. Der Portfoliomanager ist die operative Rolle, die an der Gesamtverwaltung eines Portfolios beteiligt ist.
CMDB-Manager (optional)	Pflegt die Genauigkeit und Integrität der CMDB und arbeitet mit Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
Leiter des technischen Governance-Vorstands (optional)	Leitet das technische Governance Board, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt.
Sicherheitsadministrator (Optional)	Verantwortlich für die Installation, Verwaltung und Fehlerbehebung von Sicherheitsfunktionen und -konfigurationen, die den Richtlinien für technische Governance entsprechen. Fördert die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und -verfahren.
Master-Serviceanbieter-/ Lieferanten-Lead (optional)	Geben Sie an, ob der Kunde einen Drittpartei-Entwicklungspartner verwendet und dieser Partner an Design und/oder Entwicklung von Anwendungen und/

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	oder Services beteiligt ist, die CSDM-Framework-Funktionen nutzen.
Geschäftsprozessbesitzer (optional)	Besitzt die Prozesse, die sich auf den Business-Service beziehen. Definiert den Prozess-Flow mit Schwerpunkt auf den Prozessen, die vom Business-Service abhängig sind. Beispiele: IT Service Management Incident-Prozessbesitzer, IT Service Management Change-Prozessbesitzer, Customer Service Management-Fallprozessbesitzer, Außendienst-Management-Arbeitsauftragsprozessbesitzer.
Anwendungsbesitzer (optional)	Zum Zweck der Verwaltung des Anwendungsportfolios ist der Besitzer der Anwendung, die den Business-Service zugrunde liegt. Besitzt die Anwendung in der CSDM-Designdomäne (Enterprise Architecture)

Voraussetzungen

Abschluss der folgenden Beschleuniger:

- Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – Erweitert
- Common Service Data Model (CSDM) Assessment – Anwendungsservices (Crawl) – Erweitert
- Common Service Data Model (CSDM) Assessment Technical Services (Walk) – Erweitert

Angeforderte Informationen/Zugriff

- CSDM-Bewertungsfragebogen zur Aufnahme und CSDM-Business-Services-Selbstbewertung, die vom Kunden mindestens eine Woche vor der Kundenarbeitssitzung auszufüllen sind (vom ServiceNow -Team bereitzustellen)
- Aktuelles CSDM-Datenmodell
- Impact -Materialien, wie z. B. Kundenplan Impact, Architektur- und Wert-Blaupause, Fähigkeitszuordnungen und Roadmap für die Produkteinführung

Ausnahmen

Folgendes ist in diesem Beschleuniger nicht enthalten:

- CMDB-Bewertung
- Erkennbare Konfigurationselemente (z. B. Server, Mobilgeräte, Software usw.)
- Übersicht über das Design von CSDM-Modellen
- Detaillierte Überprüfung des CSDM-Modelldesigns
- Bewerten von CSDM-Grundlagendaten, Anwendungsservices oder technischen Services
- Entwerfen Ihres Servicemodells oder Designüberprüfung Ihres Servicemodells
- Das Entwerfen Ihres Katalogs, z. B. die Hierarchie oder Taxonomie, oder die Designüberprüfung Ihres Katalogs

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

- Technische Problembehandlung bei aktueller Implementierung des CSDM-Frameworks
- Technische CSDM-Korrektur
- Problembehandlung bei Service Mapping
- Detaillierte Überprüfung der technischen Governance-Prozesse

Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Gesamt

Leitfaden zum Bewerten und Verbessern des CSDM-Frameworks

Übersicht

Die CSDM-Bewertung bietet Impact-Kunden Inhalte zu führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen zum CSDM-Framework und zur Unterstützung von Prozessen in der ServiceNow Platform. Sie umfasst Interaktionen mit den CSDM-Fachexperten von ServiceNow sowie eine personalisierte Bewertung und zugehörige Inhalte in CSDM für die Organisation des Kunden.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Vorstellung der CSDM-Bewertungsinitiative
- Überprüfen Sie den Initiativenansatz, den Prozess zur Umfangsdefinition und die Tiefe der Ergebnisse
- Kommunizieren Sie die Erwartungen an die Teilnahme des Kunden;Teilnahme,Teilnehmerkontakte des Kunden anfordern

  Hinweis: Die CSDM-Bewertung erfordert die aktive Teilnahme des Kunden aus einer Vielzahl von Kundenrollen, um die Breite der Anwendung des CSDM-Frameworks im gesamten Unternehmen zu prüfen.

- Fordern Sie das Ausfüllen des Fragebogens zur Informationssammlung, von Materialien, Daten und anderen Eingaben an

Kunden-Kick-off-Arbeitssitzung (bis zu 2 Stunden)

- Vom Kunden bereitgestellte Materialien überprüfen
- Stellen Sie CSDM, seinen Wert und sein Potenzial vor
- Vorstellung der CSDM-Bewertungsinitiative Die Bewertungsdimensionen umfassen:
  - CSDM-Reifegrad (Grundlagendaten, Kriechen, Walken, Laufen, Fly)
  - Menschen, Prozess, Technologie
- Überprüfen Sie den Initiativenansatz, den Prozess zur Umfangsdefinition und die Tiefe der Ergebnisse
- Diskutieren Sie die Ziele des Kunden für die Initiative
- Diskutieren Sie aktuelle Statusherausforderungen und wahrgenommene Hindernisse
- Überprüfen Sie die CSDM-Grundlagen

Arbeitssitzung zur Discovery des aktuellen Kundenstatus (bis zu 1,5 Stunden)

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

- CSDM-Roadmap des Kunden besprechen
- Diskutieren Sie über die vom Kunden identifizierten Anwendungen und/oder Services mit der höchsten Priorität
- CSDM-Datenmodell des Kunden in Bezug auf Anwendungen und/oder Services mit oberster Priorität überprüfen

Arbeitssitzung zur Definition des Kundenbereichs (bis zu 1,5 Stunden)

- Überprüfen Sie die CSDM-Leitprinzipien
- Definieren Sie den CSDM-Bewertungsumfang unter Berücksichtigung der Anwendungs-/Serviceprioritäten des Kunden und seines aktuellen CSDM-Reifegrads sowie der folgenden Umfangsalternativen:
  - Grundlagendatenbewertung
  - Bewertung durchforsten
  - Walk-Bewertung
  - Führen Sie die Bewertung aus
  - Fly Assessment

Eingehende CSDM-Bewertung

- Aktivität zur eingehenden Bewertung für einen definierten Umfang, die die Bewertung von Personen, Prozessen und Technologie umfasst.
- Die Bewertung wird vom Plattformarchitekten in Zusammenarbeit mit dem Besitzer der Kundenplattform und den zugehörigen Daten-, Anwendungs- und/oder Servicefachexperten (SMEs) durchgeführt.

Kundenbewertungssitzung (bis zu 2 Stunden)

- CSDM-Bewertungsergebnisse präsentieren
- Geben Sie CSDM-Implementierungsempfehlungen an
- Richten Sie CSDM-Empfehlungen an CSDM-Framework-Werten und -Ergebnissen aus
- Diskutieren Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung von Empfehlungen und die Messung der Empfehlungsergebnisse

CSDM-Bewertungsergebnisse

- Vollständiges Folienpaket für Arbeitssitzung, einschließlich ergänzender CSDM-Referenzen
- Tabelle mit eingehender Bewertung des aktuellen Status – enthält Standardempfehlungen
- Hinweise zur Aktionsplanung für die nächsten Schritte

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit CSDM
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenvertreter werden beteiligt, insbesondere um den Zugriff auf ServiceNow-Datensätze und/oder -Tools zu erleichtern, die im Rahmen des CSDM überprüft werden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator: Erforderlich	Verantwortlich für die tägliche Administration und Wartung, einschließlich Konfiguration und Support.
Plattformadministrator: Erforderlich	Verantwortlich für die tägliche Administration und Wartung, einschließlich Konfiguration und Support.
Enterprise Architect: Erforderlich	Durch das Verständnis der geschäftlichen Fähigkeiten werden strategische Investitionsentscheidungen unterstützt.
CSDM-Datenmodellierer/-manager: Erforderlich	Pflegt die Genauigkeit und Integrität des CSDM und arbeitet mit Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
CMDB-Manager: Erforderlich	Pflegt die Genauigkeit und Integrität der CMDB und arbeitet mit Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
Anwendungsbesitzer: Erforderlich	Verwaltet ServiceNow-Anwendung(en) (z. B. ServiceNow HRSD-Besitzer).
Anwendungsservicebesitzer: Erforderlich	Verwaltet alle Anwendungsservices in einem bestimmten Geschäftsbereich (z. B. Verantwortlicher für ITSM- oder HR-Anwendungsservices).
Serviceportfoliobesitzer: Erforderlich	Besitzt ein Portfolio von Services. Überwacht die Portfolioleistung.
Prozessverantwortliche(r) – Erforderlich	Besitzt die Prozesse, die sich auf den Service oder den zusätzlichen Prozess beziehen. Definiert den Prozess-Flow (z. B. zusätzliche Prozesse wie ITSM Incident Management, ITSM Change Management, Mitarbeiter-Onboarding).
Leiter des Boards für technische Governance: Erforderlich	Leitet das technische Governance Board, das Richtlinien und Verfahren für Daten,

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt.
Sicherheitsadministrator: Erforderlich	Leitet die Verwaltung der ServiceNow-Sicherheitskonfiguration, die den Richtlinien für technische Governance entspricht.
Master-Service Provider/Lieferanten-Lead: Optional	Geben Sie an, ob der Kunde einen Drittpartei-Entwicklungspartner verwendet und dieser Partner an Design und/oder Entwicklung von Anwendungen und/oder Services beteiligt ist, die CSDM-Framework-Funktionen nutzen.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Organigramm
- ServiceNow-Roadmap
- Roadmap für CSDM (technische) Anwendungen und (technische/Geschäfts-)Services
- CSDM-Informationssammlungsfragebogen, der vom Kunden mindestens 1 Woche vor der Kick-off-Arbeitssitzung des Kunden ausgefüllt wurde (wird von ServiceNow bereitgestellt)
  - CSDM-Datenmodell (von ServiceNow bereitzustellende Vorlage)
  - CSDM-RACI-/Governance-Modell
  - Screenshots des Dashboards für CSDM-Datengrundlagen
  - CMDB-Datenmodell
  - Screenshots des Dashboards „CMDB-Datengrundlagen“.
- Die CSDM-Bewertung umfasst eine Überprüfung der Datensätze und Tools in der ServiceNow-Instanz des Kunden. Daher benötigt der ServiceNow Platform Architect Zugriff auf die Instanz des Kunden. Einige mögliche Methoden zur Erfüllung der PA-Zugriffsanforderung sind:
  - PA vorübergehenden direkten Anmeldezugriff auf die Instanz des Kunden mit entsprechenden Rollen und Berechtigungen für den Zugriff auf die erforderlichen Datensätze und Tools gewähren
  - Alternative 2: Koppeln Sie die PA mit einem repräsentativen Mitarbeiter, der über Rollen und Berechtigungen für den Zugriff auf die erforderlichen Datensätze und Tools verfügt

Ausnahmen

Dieser Beschleuniger enthält nicht:

- CMDB-Bewertung
- Detaillierte Überprüfung des CSDM-Modelldesigns
- Technische Problembehandlung bei aktueller Implementierung des CSDM-Frameworks
- Technische CSDM-Korrektur
- Problembehandlung bei Service Mapping
- Detaillierte Überprüfung der technischen Governance-Prozesse

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

Datenverwaltung und Governance

Dieser Accelerator bietet Einblicke und Anleitungen zur Bewertung und Verbesserung Ihrer Praktiken für Datenverwaltung und Data Governance.

Übersicht

Der Data Management and Governance Accelerator bietet Impact-Kunden eine Selbstbewertung, Inhalte zu führenden Praktiken und beratende Anleitungen für die Verwaltung und Steuerung der Daten in Ihrer ServiceNow -Implementierung, um eine hohe Datenqualität zu erreichen.

Hinweis: Dieser Accelerator ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung mit Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Vorstellung von fünf Säulen der Datenverwaltung:
  - Datenarchitektur
  - Datensicherheit
  - Datenqualität
  - Datenvorgänge
  - Data Governance
- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme
- Fordern Sie das Ausfüllen eines Aufnahmefragebogens, eine Selbstbewertung und alle anderen erforderlichen Eingaben an (weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Zugriff auf angeforderte Informationen“.)

Aktueller Status des Kunden – Arbeitssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie den Fragebogen zur Kundenaufnahme und die Selbstbewertung
- Diskutieren Sie den aktuellen Status der Datenverwaltungs- und Daten-Governance-Praktiken, die rund um die fünf Säulen der Datenverwaltung organisiert sind

Kundenbewertungssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Präsentieren Sie Empfehlungen für Datenverwaltung und Daten-Governance
- Überprüfen Sie die Inhalte der führenden Praxis
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung und Messung

Follow-up-Kundensitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Anleitungen für Datenverwaltung und Daten-Governance

Datenverwaltung und Governance – Ergebnisse

- Selbstbewertung für Datenverwaltung
- Workshop-Folien

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

- Hinweise zur Aktionsplanung
- Aktionsplanungsvorlagen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator (erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Administration der Plattform ServiceNow.
ServiceNow Platform Architect (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Architektur, Strategie und Governance der Plattform ServiceNow.
Enterprise Architect(s) (erforderlich)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme einer Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer, sich an technische oder funktionale Standards anzupassen.
Datenmanager (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verwaltung und Wartung von ServiceNow -Daten.
Grundlagendaten-Manager (erforderlich)	Verantwortlich für die Teilmenge der grundlegenden Daten, z. B. Benutzer, Gruppen, Standorte, Unternehmen und Abteilungen.
Vertreter des Chief Information Security Officer (erforderlich)	Verantwortlich für die Sicherheitsrichtlinien, -prozesse, -praktiken und -technologien der Organisation. Fördert die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und -verfahren. Hilft dem Plattformbesitzer, die Sicherheitsstandards einzuhalten.
Sicherheitsadministrator (erforderlich)	Verantwortlich für die Installation, Administration, Problembehandlung von Sicherheitsfunktionen und Konfiguration, die den Richtlinien für technische Governance entsprechen. Fördert die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und -verfahren.
Compliance- und Audit-Beauftragter (erforderlich)	Verantwortlich für Compliance, Risikomanagement und Audit-Verfahren.
CMDB Manager (Empfohlen)	Bewahrt die Genauigkeit und Integrität der CMDB-Konfigurationsdaten arbeitet mit -Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
Datenbesitzer (Empfohlen)	Verantwortlich für Daten im Zusammenhang mit einem Prozess, Produkt oder einer Integration.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Kunden müssen die folgenden unterstützenden Dokumente aus ihrer Plattformimplementierung ServiceNow bereitstellen:

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

- Datenarchitektur, Datenmodell/logisches Datenmodell/Datenwörterbuch
- Informationsbedarfsmatrix (Akteur/Daten)
- Matrix für Berichterstellungsbedarf (Akteur / Daten / Bericht)
- Datenkategorisierungsmatrix
- Datenquellenmatrix
- RACI für Datenverwaltung
- Auswirkungsmaterialien, wie z. B. Kundenauswirkungsplan, Architektur-Blaupause, Wert-Blaupause, Fähigkeitenzuordnung und Roadmap für die Produkteinführung

Ausschlüsse

- Stellen Sie eine Korrektur der Dateneskalation bereit
- Bieten Sie praktische technische Unterstützung bei der Datenkonfiguration, Datenanpassung oder bei der Behebung von Datenproblemen
- Abdeckung von Datenverwaltung, Daten-Governance oder beidem für Ihre Nicht-Produktionsumgebungen bereitstellen (z. B. Entwicklung, Test oder Anwenderakzeptanztest (UAT))
- Definieren Sie Ihre Datenstrategie
- Definieren Sie Ihr Datendesign
- Definieren Sie ein Dokument oder beides Ihrer Datenarchitektur
- CMDB bewerten oder Probleme beheben (siehe Beschleuniger Optimieren Sie Ihre Configuration Management Database) .
- Implementierung des CSDM-Frameworks bewerten oder Probleme darin beheben (siehe Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – Erweitert Accelerator)
- Definieren Sie Ihre Daten und Integrationen mit externen Systemen oder Anwendungen
- Bewerten oder beheben Sie Probleme mit Ihren Datenintegrationen

Designüberprüfung

Bewertung des aktuellen oder vorgeschlagenen Lösungsdesigns

Designüberprüfung – Erweitert

Bewertung des aktuellen oder vorgeschlagenen Lösungsdesigns

Übersicht

„Designüberprüfung – Advanced“ bietet Kunden mit erweiterten Auswirkungen eine Überprüfung entweder (1) einer zu implementierenden Lösung oder (2) einer vorhandenen implementierten Lösung, entweder in Bezug auf die Now Platform. Ziel ist es, Kunden dabei zu unterstützen, die bestmöglichen Entscheidungen beim Lösungsdesign zu treffen, die zu besserer Skalierbarkeit, Nachhaltigkeit, Wartbarkeit und Upgrade-Fähigkeit führen, und die Leistungsfähigkeit der nativen Plattform zu nutzen, um technische Schulden und zukünftige Statusbeschränkungen zu vermeiden.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 60 Minuten)

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

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Geben Sie den Fragebogen zur Designüberprüfung an
- Daten und andere Eingaben anfordern

Kundenarbeitssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie den aktuellen Status des Lösungsdesigns
- Diskutieren Sie die Inhalte der führenden Praxis
- Dem Kunden Aktionsplanelemente zur Ausführung vorschlagen

Designüberprüfungsergebnis

- Überprüfung der Anwendung(en), die geprüft werden, sowie der Schwachstellen und Anwendungsfälle
- Zusammenfassung der Empfehlungen des Impact Teams

Kundenbewertungssitzung (bis zu 60 Minuten)

Designüberprüfungsergebnis überprüfen.

Kundennachverfolgungssitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten in Bezug auf das Lösungsdesign
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow
Leiter des ServiceNow-Entwicklungsteams: Erforderlich	Leitet die Entwicklung auf der ServiceNow-Plattform.
Prozessverantwortlicher: Empfohlen	Besitzt den Prozess, der überprüft wird.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Der Fragebogen zur Designprüfung wurde vom Kunden mindestens 1 Woche vor der Kundenarbeitssitzung ausgefüllt (von ServiceNow bereitzustellen)
- Story-Dokumente, die auf Anpassungen überprüft werden sollen (Prozessdokumente; Designentscheidungen; Implementierungs-SOW, wenn ein Partner beteiligt ist)

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

- Ergebnisse, Werterwartungen, KPIs und Metriken
- Überlegungen zur Integration von
- Architektur-Blueprints (falls verfügbar) sowohl für den Prozess als auch für den technischen Ansatz (Plug-Ins usw.)
- Detaillierte Beschreibung des Anwendungsfalls für die zu überprüfende Anwendung (muss Personas enthalten)
- Detaillierte Beschreibung der Schwachstellen für die zu überprüfende Anwendung (falls zutreffend)

Ausnahmen

Eine Designüberprüfung kann nur für die folgenden Fälle durchgeführt werden:

Wenn eine bereits implementierte Anwendung überprüft wird, kann der Kunde nur für die folgende Liste von Anwendungen eine Designüberprüfung anfordern:

- Incident
- Problem
- Servicekatalog
- Serviceportal
- Wissen
- Release
- Agil

Wenn das Design einer zu implementierenden Lösung überprüft wird, kann der Kunde eine Designüberprüfung nur für die folgende Liste von Anwendungen anfordern:

- Incident
- Problem
- Servicekatalog
- Serviceportal
- Wissen
- Release
- Agil

Für Designüberprüfungen von anwenderdefinierten Anwendungen muss die Komplexität des Designs eine geringe bis mittlere Komplexität aufweisen. Dies wird im alleinigen Ermessen der Impact Accelerator-Berater festgelegt, die den Beschleuniger bereitstellen.

ServiceNow ist nicht für die Entwicklung des Lösungsdesigns oder die Ausführung von Empfehlungen verantwortlich.

Designüberprüfung: Insgesamt

Bewertung des aktuellen oder vorgeschlagenen Lösungsdesigns

Übersicht

„Designüberprüfung Gesamt“ bietet Kunden mit Gesamtauswirkung eine Überprüfung von entweder (1) einer zu implementierenden Lösung oder (2) einer vorhandenen implementierten Lösung, entweder in Bezug auf die Now Platform. Ziel ist es, Kunden dabei

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

zu unterstützen, die bestmöglichen Entscheidungen beim Lösungsdesign zu treffen, die zu besserer Skalierbarkeit, Nachhaltigkeit, Wartbarkeit und Upgrade-Fähigkeit führen, und die Leistungsfähigkeit der nativen Plattform zu nutzen, um technische Schulden und zukünftige Statusbeschränkungen zu vermeiden.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 90 Minuten)

- Beschreiben und stellen Sie den Beschleuniger vor
- Umfang definieren (Kunde kann eine Anwendung innerhalb einer Fähigkeit auswählen):
  - Plattformanwendung (1 Fähigkeit; 5–6 Schlüsselentscheidungen)
  - Anwenderdefinierte Anwendung (1 Fähigkeit; 3–5 Schlüsselentscheidungen)
  - Übergang von benutzerdefinierter Anwendung zu Plattformanwendung (1 Fähigkeit; 5–6 Schlüsselentscheidungen)
- Definieren Sie den Arbeitsplan des Beschleunigers, und geben Sie Rollen/Zuständigkeiten an
- Vorarbeit des Kunden und alle anderen Eingaben anfordern

Kundenarbeitssitzung (bis zu 12 Stunden – aufgeteilt in einen 2-tägigen Workshop)

- Überprüfen Sie den aktuellen Status des Lösungsdesigns
- Perspektiven auf Designzwecke besprechen (geschäftlich, funktional, technisch, Implementierung)
- Wichtige Entscheidungen identifizieren
- Erfassen Sie Risiken und Probleme
- Definieren Sie Erfolgsmetriken
- Überprüfen Sie die grundlegende Designanleitung

Kundenbewertungssitzung (bis zu 4 Stunden)

Designüberprüfungsergebnis überprüfen

Designüberprüfungsergebnis, Abschlusspräsentation, einschließlich:

- Umfang und Erwartungen des anfänglichen Beschleunigers
- Ausgaben der Kundenarbeitssitzung
- Beobachtungen und Diagnose
- Zum vordefinierten Pfad zurückkehren, falls zutreffend
- Empfehlungen für Vorschreiben
- Ausstehende Entscheidungen
- Zusätzliche Ressourcen für führende Praktiken, falls zutreffend

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten in Bezug auf das Lösungsdesign
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt
Geschäfts-/Plattformbesitzer: Erforderlich	In Bezug auf den Geltungsbereich des Accelerator – verantwortlich für die Geschäfte/Prozesse, die Teil des Lösungsdesigns von ServiceNow sein können
Designleiter/Team: Erforderlich	In Bezug auf den Bereich des Beschleunigers – verantwortlich für das Design der ServiceNow-Lösung
Sr. Verantwortliche(r) für funktionale Services: Erforderlich	In Bezug auf den Bereich des Beschleunigers – verantwortlich für die Services, die Teil des Lösungsdesigns von ServiceNow sein können
Sr. Funktionale Geschäftsinhaber: Erforderlich	In Bezug auf den Geltungsbereich des Accelerator – verantwortlich für die Unternehmen, die Teil des ServiceNow-Lösungsdesigns sein können

Angeforderte Informationen/angeforderter Zugriff

Plattform-Hintergrunddokumente, einschließlich:

- Informationen zum Plattformverlauf: Implementierungsdatum/-version der Plattform; Implementierte Anwendungsfamilien; Aktuelle Implementierungen Aktuelle oder frühere Partner Plattform-Governance; Plattformadministrationsteam
- Plattform – Dauerinformationen – Architekturdiagramm(e) Integrationszuordnung(en) Offene Leistungs- oder Plattformprobleme Nächstes geplantes Upgrade; CSDM-/CMDB-Reifegrad; Informationen zur Anwender-Community; Releasemanagement-Ansatz Change-Management-Ansatz DevOps-Informationen

Dokumente zum Anwendungshintergrund, einschließlich:

- Business Case-Informationen – Unternehmensziele und -ziele; Anwendungsfälle; Zugehörige Prozess-Flows; Dokument zu zugehörigen Rollen und Zuständigkeiten Prozessverantwortliche(r) Business Case; Leistungsfall
- Informationen zur Geschäftsüberlegung – Befähigungsansatz; Ansatz für das organisatorische Change-Management Richtlinie/Verfahren/ Standardanforderungen; Audit-/Korrekturanforderung(en)
- Informationen zu offenen Problemen: Offene Anwenderprobleme/-feedback; Bekannte Lücken im Geschäftsprozess

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

Dokumente zum Designansatz, einschließlich:

- Informationen zu Architekturentscheidungen – Verlauf der Architekturentscheidung Alternative Optionen berücksichtigt Bereiche, in denen Unterstützung für die Plattformarchitektur erforderlich ist
- Informationen zum Designansatz – Vollständiger Satz von User Stories mit technischem Ansatz; Prozessdokumentation, basierend auf Design; Übergabedokumentation
- Informationen zum Entwicklungszyklus: Testergebnisse für Vollzyklus; Liste aller zugehörigen Fehler; Change- und Releaseverlauf, wie verfügbar

- Geschäftspräsentationsfolien (werden von ServiceNow bereitgestellt, damit der Kunde sie ausfüllen kann)
- Architekturpräsentationsfolien (werden von ServiceNow bereitgestellt, damit der Kunde sie ausfüllen kann)

Ausnahmen

Dieser Accelerator enthält keine eingehenden technischen Überprüfungen von Designs. Die Empfehlungen basieren auf der Analyse, die in der Kundenarbeitssitzung gefunden und überprüft wurde.

ServiceNow ist nicht für die Entwicklung des Lösungsdesigns oder die Ausführung von Empfehlungen verantwortlich.

Generative KI – Konversationskatalog für Virtual Agent

Der Konversationskatalog-Beschleuniger für generative KI für Virtual Agent bietet Anleitungen zur Konversationskompatibilität eines ausgewählten Satzes Ihrer Kataloganforderungselemente.

Übersicht über Beschleuniger

Generative KI – Der Konversationskatalog für Virtual Agent unterstützt Impact-Kunden bei der Identifizierung von Anforderungskatalogelementen, die mit der Konversationskatalog-Experience in ihrem Virtual Agent kompatibel sind. Beinhaltet Interaktionen mit ServiceNow Impact Platform Architect und personalisierte Inhalte.

Weitere Informationen finden Sie unter Konversationsabdeckung für Katalog .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung mit Kunden (bis zu 120 Minuten)

Füllen Sie den Aufnahmefragebogen mindestens eine Woche im Voraus aus, um sich auf die Sitzung vorzubereiten.

- Überprüfen Sie den Initiativansatz, und legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Überprüfen Sie die Ziele des Kunden für die Initiative
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme von Kunden
- Übersicht über die Grundlagen des Konversationskatalogs zusammen mit einem Überblick über die Anwender-Experience von Virtual Agent

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

Aktueller Status der Arbeitssitzung des Kunden (bis zu 120 Minuten)

Überprüfen und besprechen Sie Ihre ausgewählten Katalogelemente und ihre aktuellen Konversationsfunktionen

Kundenempfehlungssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie führende Praktiken in Bezug auf Designaspekte von Katalogelementen, die eine Virtual Agent-Konversations-Experience am besten unterstützen
- Überprüfen und besprechen Sie Ihre maßgeschneiderten Empfehlungen, um zu erfahren, wie Sie nicht konversationsfähige Katalogelemente weiterentwickeln können, um sie konversationsfähig zu machen
- Diskutieren Sie die möglichen nächsten Schritte zur Implementierung der Empfehlungen und Techniken, um die Ergebnisse der Verbesserungen zu messen

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der bereitgestellten Anleitung und den nächsten Schritten

GenAI: Konversationskatalog für Virtual Agent – Ergebnisse

- Workshop-Folien
- Konversationskompatibilitätseinblicke für ausgewählte Katalogelemente
- Empfohlene nächste Schritte

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	• Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. • Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren • Stellt die Ausrichtung des Teams an Geschäftsstrategie und Roadmap ServiceNow sicher • Aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformadministrator	• Verantwortlich für die tägliche Administration der ServiceNow-Plattform. • Implementiert und konfiguriert Kataloganforderungselemente und/oder Datensatzersteller.	#	
Katalogbesitzer	Verantwortlich für den Katalog einschließlich Kataloghierarchie (Taxonomie) und Katalogelemente innerhalb des Katalogs.	#	
Lead des Master-Service Providers/Lieferanten	Einschließen, wenn der Kunde einen Drittpartei-Entwicklungspartner verwendet und dieser Partner an Design und/oder Entwicklung der Servicekataloge beteiligt ist		#

Voraussetzungen

Installieren Sie Folgendes im Voraus:

- KI-Suche und idealerweise Now Assist in KI-Suche
- Virtual Agent (NLU) oder Now Assist in Virtual Agent
- Übersichts-Dashboard für den Konversationskatalog

> **Hinweis:** Wenn Sie Now Assist für das Plugin zur Übermittlung von Konversationsanforderungen installiert haben, erhalten Sie standardmäßig das Plugin „Catalog Conversation Experience“ (`sn_catalog_con_cov`).

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Füllen Sie den Aufnahmefragebogen aus, der mindestens eine Woche vor der Kundeneinführungssitzung vom Impact-Team bereitgestellt wurde, und senden Sie ihn zurück
- Impact -Materialien, wie z. B. Kundenplan Impact, Architektur- und Wert-Blaupause, Fähigkeitszuordnungen und Roadmaps für die Produkteinführung

Ausnahmen

Folgendes ist in diesem Beschleuniger nicht enthalten:

- Technische Korrektur von nicht konversationsfähigen Katalogelementen, um sie konversationsfähig zu machen
- Überprüfung des Designs des Katalogelements außerhalb der Konversationskompatibilität
- Katalogdesign

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

Integritätsbewertung

Die Health Assessment Accelerators bieten Einblicke in die Integrität Ihrer Instanz.

- Integritätsbewertung – Geführt
- Integritätsbewertung – Erweitert
- Integritätsbewertung: Gesamt

Integritätsbewertung – Geführt

Die Integritätsbewertung – Guided Accelerator bietet Einblicke in die Integrität Ihrer Instanz ServiceNow.

Übersicht

Health Assessment- Guided bietet Impact Guided-Kunden eine technische Analyse ihrer ServiceNow -Instanzintegrität über HealthScan sowie Anleitungen zur Interpretation der Ergebnisse. Es soll Ihnen helfen zu verstehen, wie Ihre Instanz mit führenden Praktiken und Empfehlungen zur Verbesserung der Instanzintegrität übereinstimmt.

Was Sie erhalten

Instanzbewertung

Instanzbewertung mit ServiceNow HealthScan.

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Interpretieren von HealthScan-Ergebnissen
- Detaillierte Ergebnisse aus der HealthScan-Bewertungsliste

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit HealthScan-Ergebnissen
- Geben Sie bei Bedarf zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Als Projektverantwortlicher treffen Sie sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, gewähren Sie Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuern Sie die Aktionen aus der Überprüfung.
Systemadministratoren: Empfohlen	Verantwortlich für Wartung und Konfiguration der ServiceNow-Plattform. Treffen Sie sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, und geben Sie Feedback zu Herausforderungen und Schwachstellen in der ServiceNow-Umgebung.
Serviceverantwortliche: Erforderlich	Verantwortlich für den allgemeinen Besitz und die täglichen Aktivitäten für die ServiceNow-Instanz. Treffen Sie sich mit

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, und geben Sie Feedback zu Herausforderungen und Schwachstellen in der ServiceNow-Umgebung.
Systementwickler: Erforderlich	Verantwortlich für Entwicklungsaktivitäten auf der ServiceNow-Plattform. Treffen Sie sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, und geben Sie Feedback zu Herausforderungen und Schwachstellen in der ServiceNow-Umgebung

Angeforderte Informationen/Zugriff

Die entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Bestimmte Impact-Accelerator-Aktivitäten sind für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen möglicherweise eingeschränkt oder nicht verfügbar.

Beachten Sie, dass Überprüfungen von Design, Prozess, Strategie, Governance und Tests vor der Produktion ausgeschlossen sind. Die Implementierung von empfohlenen Aktivitäten, die sich aus der Integritätsbewertung ergeben, z. B. Ergebnisse oder Empfehlungen im Überprüfungsbericht, ist ausgeschlossen.

Integritätsbewertung – Erweitert

Integritätsbewertung – Advanced Accelerator bietet Anleitungen zum Messen und Verbessern der Integrität Ihrer ServiceNow -Instanz.

Übersicht

Integritätsbewertung - Advanced bietet Impact Advanced-Kunden verbindliche Anleitungen, Inhalte zu führenden Praktiken und eine technische Analyse der Integrität ihrer ServiceNow -Instanz über einen HealthScan-Scan. Außerdem erfolgt eine Überprüfung wichtiger Indikatoren für die Plattformintegrität, z. B. Verwaltbarkeit der Instanz, Leistung, Sicherheit, Upgrade-Fähigkeit und Anwender-Experience. Dieser Accelerator soll Ihnen helfen zu verstehen, wie Ihre Instanz mit führenden Praktiken übereinstimmt, und die Integrität Ihrer Instanz verbessern.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für das Advanced-Paket Impact verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung mit Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Überprüfen Sie den aktuellen Status der Kundeninstanz
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme von Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern

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

Ausnahmediskussion – Kundensitzung (optional je nach Kundenbedarf – bis zu 30 Minuten)

Diskutieren Sie die Ausnahmen, die für den Scan konfiguriert werden sollen

Integritätsbewertung

Integritätsbewertung mit ServiceNow HealthScan

Vorlesesitzung für Kunden (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Bewertungsliste für Integritätsbewertung
- Detaillierte Integritätsbewertungsergebnisse aus dem HealthScan-Scan
- Interpretieren der Scan-Ergebnisse der Integritätsbewertung
- Priorisierungsansätze

Coaching-Sitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit HealthScan-Ergebnissen
- Geben Sie bei Bedarf zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken
- Überprüfen Sie die Ergebnisse, um möglicherweise Ausnahmen zu identifizieren, die für den nächsten Scan konfiguriert werden sollen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressourcen und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator: Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Plattformarchitekt: Erforderlich	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der ServiceNow-Strategie, -Prozesse und anderer Systeme eines Unternehmens, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer, sich an technische oder funktionale Standards anzupassen.
Enterprise Architect(s) – Je nach Fall	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme einer Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer, sich an technische oder funktionale Standards anzupassen.

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

Kundenressourcen und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Leitende Entwickler: Gegebenenfalls	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Anwendungsbesitzer: Soweit zutreffend	Verfügt über ServiceNow -Anwendungen oder über mit ServiceNow integrierte Anwendungen, die für die Instanz- und Anwendungsintegrität ServiceNow von von Interesse sind.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Bevor Sie den Beschleuniger starten, müssen Sie zustimmen, dass ServiceNow -Ressourcen Ihre Instanz scannen. Sie werden zur Einwilligung aufgefordert, wenn Sie Ihre Anforderung für den Health Assessment Accelerator senden.

Wir bitten Sie, einen Fragebogen zur Informationserfassung auszufüllen, einschließlich Anforderungen für:

- Geben Sie die Instanz ServiceNow außerhalb der Produktion an, die gescannt werden soll
  - Wenn Sie Ihre Beschleuniger-Anforderung in Impact übermitteln, werden Sie aufgefordert, eine Kandidateninstanz für die Ausführung des HealthScan-Scans anzugeben.
  - Empfohlen wird eine Instanz in der Nähe der Produktion oder optimalerweise ein aktueller Klon der Produktionsinstanz.
- Geben Sie Informationen zu Ihrer ServiceNow -Umgebung an, z. B. geplante Upgrades, geplante Klone und Code-Release-Zeitpläne.
- Geben Sie Teilnehmer an, die an der Besprechung teilnehmen.
- Optional: Geben Sie alle Ausnahmen an, die für den Scan konfiguriert werden sollen.

Kundenvereinbarungen und -bedingungen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

- Dieser Impact Accelerator ist nicht verfügbar für:
  - Managed Service Provider mit Ausnahme ihrer internen Verwendung
  - Kunden, die eine Sicherheitsfreigabe benötigen
  - Kunden, die in einer domänengetrennten Umgebung arbeiten.
- Bestimmte Impact Accelerator-Aktivitäten sind für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen oder für selbst gehostete Kunden möglicherweise eingeschränkt oder nicht verfügbar.
- Bestimmte Aktivitäten des Impact Accelerator sind nicht verfügbar für:
  - Kunden, die nicht in einem ServiceNow -Rechenzentrum gehostet werden.
  - Kunden, die die Ausführung eines HealthScan-Scans in ihrer Instanz nicht zulassen.
- Dieser Beschleuniger enthält nicht:

Automatische Übersetzung

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

- Überprüfungen von Design, Prozessen, Strategie oder Governance.
- Die Implementierung empfohlener Changes.
- Alle Konfigurationsänderungen innerhalb der Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden.

- Die Integritätsbewertung ist eine plattformweite Überprüfung und schließt anwendungsspezifische Überprüfungen aus.

Integritätsbewertung: Gesamt

Integritätsbewertung – Total Accelerator bietet Anleitungen zum Messen und Verbessern der Integrität Ihrer ServiceNow -Instanz.

Übersicht

Integritätsbewertung – Total bietet Impact Total-Kunden verbindliche Anleitungen, Inhalte zu führenden Praktiken und eine technische Analyse der Integrität ihrer ServiceNow -Instanz über einen HealthScan-Scan. Eine Überprüfung wichtiger Indikatoren für die Plattformintegrität, z. B. Verwaltbarkeit von Instanzen, Leistung, Sicherheit, Upgrade-Fähigkeit und Anwender-Experience, ist ebenfalls enthalten. Dieser Accelerator soll Ihnen helfen zu verstehen, wie Ihre Instanz mit führenden Praktiken übereinstimmt, und die Integrität Ihrer Instanz verbessern.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für das Paket Impact Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung mit Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme von Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern

Integritätsbewertung

Integritätsbewertungsprüfung mit ServiceNow HealthScan

Kundenarbeitssitzung Nr. 1 (bis zu 120 Minuten)

Überprüfung von:

- Detaillierte Ergebnisse aus dem Integritätsbewertungsscan
- Interpretieren der Scan-Ergebnisse der Integritätsbewertung
- Empfehlungen des Plattformarchitekten

Kundenarbeitssitzung Nr. 2 (bis zu 120 Minuten)

- Stellen Sie bei Bedarf zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken und zur Ausnahmeverwaltung bereit
- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit HealthScan-Scanfunden

Führende Praktiken

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministratoren: Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Enterprise Architects: Empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme einer Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer, sich an technische oder funktionale Standards anzupassen.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Bevor Sie den Accelerator starten, müssen Sie zustimmen, dass die Systeme ServiceNow Ihre Instanz scannen. Sie werden zur Einwilligung aufgefordert, wenn Sie Ihre Anforderung für den Health Assessment Accelerator senden.

Wir bitten Sie, einen Fragebogen zur Informationserfassung auszufüllen, einschließlich Anforderungen für:

- Geben Sie die Instanz ServiceNow außerhalb der Produktion an, die gescannt werden soll.
  - Wenn Sie Ihre Beschleuniger-Anforderung in Impact übermitteln, werden Sie aufgefordert, eine Kandidateninstanz für die Ausführung des HealthScan-Scans anzugeben.
  - Empfohlen wird eine Instanz in der Nähe der Produktion oder optimal ein aktueller Klon der Produktionsinstanz.
- Geben Sie Informationen zu Ihrer ServiceNow -Umgebung an, z. B. geplante Upgrades, geplante Klone und Code-Release-Zeitpläne.

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

Kundenvereinbarungen und -bedingungen

Kundenvereinbarungen und -bedingungen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ausschlüsse

- Dieser Impact Accelerator ist nicht verfügbar für:
  - Managed Service Provider mit Ausnahme ihrer internen Verwendung
  - Kunden, die eine Sicherheitsfreigabe benötigen
  - Kunden, die in einer domänengetrennten Umgebung arbeiten.
- Bestimmte Impact Accelerator-Aktivitäten sind für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen oder für selbst gehostete Kunden möglicherweise eingeschränkt oder nicht verfügbar.
- Bestimmte Aktivitäten des Impact Accelerator sind nicht verfügbar für:
  - Kunden, die nicht in einem ServiceNow -Rechenzentrum gehostet werden.
  - Kunden, die die Ausführung eines HealthScan-Scans in ihrer Instanz nicht zulassen.
- Dieser Beschleuniger enthält nicht:
  - Überprüfungen von Design, Prozessen, Strategie oder Governance.
  - Die Implementierung empfohlener Changes.
  - Alle Konfigurationsänderungen innerhalb der Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden.
- Die Integritätsbewertung ist eine plattformweite Überprüfung und schließt anwendungsspezifische Überprüfungen aus.

Kundenvereinbarungen und -bedingungen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Integrationsstrategie

Leitfaden für den Integrationsprozess

Integrationsstrategie – Erweitert

Dieser Accelerator bietet Anleitungen für den Integrationsprozess.

Übersicht

Integrationsstrategie - Advanced bietet Impact-Kunden Inhalte zu führenden Praktiken und Beratungsleistungen für den Integrationsprozess, einschließlich Designüberlegungen und empfohlener Plattformtools im Zusammenhang mit der ServiceNow Plattform.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Fordern Sie das Ausfüllen des Aufnahmefragebogens und die Selbstbewertung der Reife an, und geben Sie alle anderen angeforderten Eingaben an.

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

Aktueller Status des Kunden – Arbeitssitzung (bis zu 90 Minuten)

- Überprüfen Sie die Kundenaufnahme und Selbstbewertung
- Besprechen Sie den aktuellen Status der Integrationen des Kunden

Kundenbewertungssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie die Inhalte führender Praktiken
- Präsentieren Sie die Empfehlungen für die Integrationsstrategie
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung/Messung

Ergebnisse der Integrationsstrategie

- Selbstbewertung der Reife der Integrationsstrategie
- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Aktionsplanungsvorlagen

Kundennachverfolgungssitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der Integrationsstrategie
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt
Plattformadministrator: Erforderlich	Verantwortlich für die tägliche Administration der Plattform ServiceNow.
ServiceNow Plattformarchitekt: Erforderlich	Verantwortlich für die Architektur des Kunden ServiceNow, für die Planung der Integration und das Design der Integrationsarchitekturen ist aktiv an der übergreifenden Governance der ServiceNow -Plattform des Kunden beteiligt.
Enterprise Architect Lead: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Unternehmensarchitektur, Strategie und Governance.
Datenbesitzer: Empfohlen	Verantwortlich für Daten im Zusammenhang mit einer Integration.

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

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Vorhandene(s) Integrationsstrategiedokument(e)
- Unternehmensarchitektur-Dokument: Betriebskonzept oder Programmübersicht
- Zusammenfassungsliste der Integrationen
- Beispieldokumente: Architekturdiagramm(e), Geschäftsprozess-Flow-Modell(e), Datenmodell(e), Datenflussdiagramm(e).
- Platform Change Management-Dokument: Betriebskonzept oder Programmübersicht
- CSDM-Grundlagendaten: Zusammenfassung von Tabellen, die in externe Systeme integriert sind, und aller Anpassungen im Zusammenhang mit den Grundlagendatentabellen

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Ausführung der Integrationsstrategie des Kunden verantwortlich.

Integrationsstrategie: Gesamtzahl

Leitfaden für den Integrationsprozess

Übersicht

Integrationsstrategie – Gesamt bietet Kunden mit Gesamtauswirkung führende Praktiken, Inhalte und verbindliche Anleitungen zur Integrationsstrategie, einschließlich führender Praktiken und Designüberlegungen in Bezug auf die Now Platform.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Angebot auswählen (Kunde kann ein Angebot innerhalb einer Möglichkeit auswählen, siehe Tabelle unten)
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern

Verkaufschance	Angebot
Unternehmensarchitektur Wie könnte ServiceNow die Unternehmensarchitektur des Kunden unterstützen?	Bewerten Sie die Landschaft der ServiceNow-Plattform- und Unternehmensarchitektur, um Wertmöglichkeiten für strategische Integrationen zu ermitteln
	Überprüfen Sie Daten-Flows für Schlüsselprozesse, um zu verstehen, wo Möglichkeiten für ungenutzte Effizienzen und/oder eine bessere Quellenintegration bestehen könnten
	Überprüfen Sie aktuelle und zukünftige Status, um eine strategische Richtung zu bilden, die Schritte vorschreibt, um von hier nach dort zu gelangen

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

Verkaufschance	Angebot
Now Platform Integration Wie könnten Integrationen, basierend auf dem aktuellen und dem geplanten Status des Kunden, den geplanten Wert von ServiceNow verbessern?	Bewerten Sie die Now Platform, um zu verstehen, wo Integrationen des aktuellen Status vorhanden sind und wo Lücken bestehen, die automatisiert werden könnten
	Bewerten Sie den Status der Grundlagendaten mit Empfehlungen für die Ausrichtung an führende Praktiken
	Bewerten Sie den aktuellen Status von Richtlinien und Standards zur Datensicherheit mit Empfehlungen für die Ausrichtung an führende Praktiken
Kundenanforderung Wie kann ServiceNow dem Kunden helfen, durch einen bestimmten Fokusbereich den optimalen Wert zu erreichen?	Bewerten Sie den Ansatz für die Konvertierung einer vorhandenen Integration zurück zu Core-Plattformfähigkeiten
	Bewerten Sie den Ansatz für die Migration einer Integration von einem Lieferanten zu einem anderen
	Bewerten Sie die Auswirkungen neuer Releasefunktionen auf eine vorhandene Integration

Customer Discovery-Arbeitssitzung (bis zu 90 Minuten)

- Überprüfen Sie die vom Kunden bereitgestellten Daten/Eingaben
- Besprechen Sie den aktuellen Status der Integrationen des Kunden
- Zeitplandatum für die Arbeitssitzung zur Umfangsdefinition

Arbeitssitzung zur Definition des Kundenbereichs (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie die Leitprinzipien
- Überprüfen Sie die wichtigsten Fragen
- Definieren Sie den Umfang in Bezug auf die aktuelle Architektur und den aktuellen Status des Kunden

Kundenbewertungssitzung (bis zu 90 Minuten)

- Präsentieren Sie die endgültigen Empfehlungen für die Integrationsstrategie
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung/Messung

Ergebnisse der Integrationsstrategie

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

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

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der Integrationsstrategie
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow
Plattformadministrator: Erforderlich	Verantwortlich für die tägliche Administration der ServiceNow-Plattform
ServiceNow Platform Architect: Erforderlich	Verantwortlich für die ServiceNow-Architektur des Kunden, für die Planung der Integration und das Design der Integrationsarchitekturen ist aktiv an der übergreifenden Governance der Now Platform des Kunden beteiligt
Enterprise Architect Lead: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Unternehmensarchitektur, Strategie und Governance
Integrationsbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Integration von Systemen – Daten, Prozesse, Prozessautomatisierung
Sr. Verantwortliche für funktionale Services: Erforderlich	In Bezug auf den Bereich des Beschleunigers – verantwortlich für die Services, die möglicherweise in ServiceNow integriert werden
Sr. Funktionale Geschäftsinhaber: Erforderlich	In Bezug auf den Geltungsbereich des Accelerator – verantwortlich für die Unternehmen, die möglicherweise mit ServiceNow integriert werden

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Dokumentation zur MID-Server-Architektur (falls zutreffend)
- Der Kunde kann aufgefordert werden, dem Impact Team von ServiceNow während des Leistungszeitraums Zugriff auf die Instanz des Kunden zu gewähren, um den Impact Accelerator bereitzustellen
- Plattforminformationen

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

- Plattformimplementierungsdatum/-version
- Implementierte Workflows (z. B. IT, Kunde, Mitarbeiter)
- Anwendungsfamilien implementiert
- Aktuelle Implementierungen

- Unternehmensarchitektur
  - Organigramm
  - Architekturdiagramm(e)
  - Netzwerkzuordnung(en)/Diagramm(e)
  - Integrationszuordnung(en)
  - Geschäftsprozess-Flow-Modelle
  - Datenmodell(e)
  - Datenflussdiagramm(e)
  - Datensicherheits- und Compliance-Standards
  - Standards/Prozess für Authentifizierung und Autorisierung
- Enterprise Architecture-Bestandsaufnahme (Tabelle wird dem Kunden zur Verfügung gestellt; kann durch ein Dokument mit ähnlichen Informationen ersetzt werden)
- Grundlagendaten-Bestandsaufnahme (Tabelle wird dem Kunden zur Verfügung gestellt; kann durch ein Dokument mit ähnlichen Informationen ersetzt werden)

Ausnahmen

Dieser Accelerator beinhaltet keine technische Fehlerbehebung bei vorhandenen Integrationen, Codeüberprüfungen, technische Reparaturen oder technische Leistungsverbesserungen.

ServiceNow ist nicht für die Ausführung oder Messung der Integrationsstrategie des Kunden verantwortlich.

Mehrinstanztopologien

Dieser Accelerator bietet Schulungen zu Treibern und Topologiealternativen zur Unterstützung mehrerer Produktionsinstanzimplementierungen, die im Kontext einer Einzelkunden-Produktionsimplementierung bereitgestellt werden.

Übersicht

Der Multi-Instance Topologies Accelerator bietet Impact-Kunden erleichterte Schulungen, die ein grundlegendes Verständnis der gängigen Geschäftstreiber vermitteln, die mehrere Produktionsinstanzen rechtfertigen können, sowie eine Einführung in vier Alternativen für Mehrinstanz-Topologien.

Die Übersicht für jede Topologie enthält eine Beschreibung, topologiebezogene Anwendungsfälle, Stärken und Schwächen sowie Beispiel-Prozess-Flows. Die Schulungssitzungen werden mit interaktiven Anwendungsfallaktivitäten unterbrochen, sodass Sie nach Abschluss des Accelerator-Projekts Ihre eigenen Mehrinstanzanforderungen weiterhin bewerten können, indem Sie Ihren Implementierungsanbieter mit der Entwicklung einer Implementierungsarchitektur beauftragen.

Hinweis: Dieser Accelerator ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

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

Was Sie erhalten

Einführungssitzung mit Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Führen Sie den Beschleuniger ein, und legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Geschäftstreiber für mehrere Produktionsinstanzen einführen
- Es werden vier Mehrinstanz-Topologien eingeführt
- Fordern Sie das Ausfüllen des Aufnahmefragebogens und von drei Anwendungsfällen an, und geben Sie alle weiteren angeforderten Eingaben an

Kundenschulungssitzung Nr. 1 (bis zu 120 Minuten)

- Geschäftstreiber für mehrere Produktionsinstanzen vorlegen und dabei auf vom Kunden bereitgestellte Anwendungsfälle verweisen
- Stellen Sie zwei Mehrinstanz-Topologien vor
- Führen Sie interaktive Aktivitäten basierend auf relevanten, vom Kunden bereitgestellten Anwendungsfällen durch

Kundenschulungssitzung Nr. 2 (bis zu 120 Minuten)

- Stellen Sie zwei Mehrinstanz-Topologien vor, die auf die Anwendungsfälle des Kunden verweisen können
- Führen Sie interaktive Aktivitäten basierend auf relevanten, vom Kunden bereitgestellten Anwendungsfällen durch
- Beratende Anleitung für die nächsten Schritte

Follow-up-Kundensitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten in Bezug auf die Schulung und Anleitungen zu Mehrinstanz-Topologien

Lieferbare Elemente von Mehrinstanz-Topologien

- Workshop-Folien
- Anwendungsfallaktivitäten für Mehrinstanz-Topologie
- Leitfaden für die nächsten Schritte

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformadministrator (erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Administration der Plattform ServiceNow.
ServiceNow Platform Architect (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Architektur, Strategie und Governance der Plattform ServiceNow.
Enterprise Architect(s) (erforderlich)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme einer Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer, sich an technische oder funktionale Standards anzupassen.
Serviceverantwortlicher (empfohlen)	Verantwortlich für Daten- und Prozess-Flows in Bezug auf einen bestimmten Service, Prozess oder eine bestimmte Integration.

Voraussetzung

Der Abschluss des Workshops *How to Tackle Architectural Implementation Models* ist erforderlich. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Enterprise Architect.

Zugriff auf Informationen angefordert

Die Ausgabeergebnisse aus dem Workshop *How to Tackle Architectural Implementation Models* werden angefordert.

Ausnahmen

- Designempfehlungen für die Architektur der Mehrinstanz-Topologie
- Detaillierte Architektur für technische Implementierung/technische Integration mit mehreren Instanzen
- Überprüfung der Unternehmensarchitektur
- Detaillierte Architektur-Blaupause für die Mehrinstanzkonfiguration
- Integration mehrerer Produktionsinstanzen
- Topologieüberlegungen für Managed Service Provider und/oder Konfigurationen für mehrere Kunden mit mehreren Instanzen
- Mehrere Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen, z. B. Entwicklungs-, Test- oder Anwenderabnahmetests (UAT)

Release- und Bereitstellungswarnhinweis für Pro-Code Development

Die Release- und Bereitstellungsempfehlung für Pro-Code Development Accelerator bietet Anleitungen für Pro-Code-Entwickler in Bezug auf Tools und Techniken zum Veröffentlichen und Bereitstellen von ServiceNow Anwendungskonfigurationen und -anpassungen.

Übersicht über Beschleuniger

Dieser Accelerator bietet Ihnen eine Überprüfung und Anleitung zu Ihren Release- und Bereitstellungsprozessen und -methoden für eine ausgewählte Gruppe von Anwendungen, einschließlich Anwendungen aus ServiceNow oder anwenderdefiniert entwickelten

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

Anwendungen. Ihr Impact Team bietet eine Anleitung basierend auf Ihren Antworten auf einen Aufnahmefragebogen und eine gemeinsame Discovery-Arbeitssitzung, in der Ihr aktueller Status für zwei ausgewählte Anwendungen überprüft wird.

Hinweis: Dieser Accelerator ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Wichtig: Ihr Team fordert Sie auf, zur Vorbereitung auf die Einführungssitzung im Rahmen der Accelerator-Initiierung einen bereitgestellten Aufnahmefragebogen auszufüllen.

Die Accelerator-Aktivitäten werden von Ihrem Platform Architect (PA) geleitet.

Einführungssitzung mit Kunden (bis zu 180 Minuten)

- Überprüfen Sie den Initiativansatz und Ihre Ziele
- Definieren Sie klare Erwartungen hinsichtlich des Prozesses und Ihrer Teilnahme sowie des Detaillierungsgrades für die zu erbringenden Ergebnisse
- Machen Sie sich mit den Grundlagen der Release- und Bereitstellungsmethoden vertraut, einschließlich Update Sets und ServiceNow Studio, die mit dem Anwendungs-Repository verwendet werden
- Bestätigen Sie die ausgewählten Anwendungen

Aktueller Status der Arbeitssitzung des Kunden (bis zu 180 Minuten)

Diskutieren Sie den aktuellen Status Ihrer Release- und Bereitstellungsmethoden für eine ausgewählte Gruppe von Anwendungen

Kundenempfehlungssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie die führenden Praktiken in Bezug auf Release und Bereitstellung
- Überprüfen und besprechen Sie Ihre maßgeschneiderten Empfehlungen, damit Sie Ihre Anwendungen effektiver veröffentlichen und bereitstellen können
- Diskutieren Sie die möglichen nächsten Schritte zur Implementierung der Empfehlungen und Techniken, um die Ergebnisse Ihrer Verbesserungen zu messen

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit dem Release- und Bereitstellungsleitfaden

Release- und Bereitstellungsberatungsleistungen

- Workshop-Folien
- Leitfaden zur Verbesserung Ihrer Release- und Bereitstellungsprozesse
- Empfohlene nächste Schritte

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

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

Kundenressourcen- und Zuständigkeitsmatrix

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Anwendungsbesitzer	• Verantwortlich dafür, sicherzustellen, dass eine Anwendung ihren beabsichtigten Zweck erfüllt und einen Mehrwert für das Unternehmen darstellt. • Steuern Sie den Software-Entwicklungslebenszyklus (SDLC), um die Leistung zu verbessern und ihn an den Geschäftszielen auszurichten.		X
Enterprise Architect	• Durch das Verständnis der geschäftlichen Fähigkeiten werden strategische Investitionsentscheidungen unterstützt. • Die EA stellt eine einheitliche Sprache zwischen Personen, Prozessen und Technologien her, mit der Ihre Teams Daten nahtlos über alle Geschäftsfunktionen hinweg freigeben und ergänzen können. Sie können auch die EA konsultieren, wenn Sie Ihre Richtlinien für das Entwicklungsmanagement definieren. Wenn dies jedoch nicht der Fall ist, stellen Sie sicher, dass Sie sie zumindest über diese Arbeit informieren.		X
Leitende Entwickler	Überwacht die Entwicklung, Entwicklungstools und Entwicklungsprozesse für eine oder mehrere Anwendungen.	X	
Master-Service Provider/Lieferanten-Lead	Drittpartei-Entwicklungspartner des Kunden, der an Design und/oder Entwicklung von Anwendungen und/oder Services beteiligt ist		X
Plattformadministrator	• Verantwortlich für die tägliche Administration und Wartung, einschließlich Konfiguration und Support, und versteht den Release-Prozess-Flow für die End-to-End-Entwicklung. • Führt Konfigurations-, Release- und Bereitstellungsaktionen aus	X	

Automatische Übersetzung

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

Kundenressourcen- und Zuständigkeitsmatrix (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	• Verfügt über die Plattform, erstellt eine Roadmap zur Ausrichtung an der Strategie und überwacht die Governance. • Der Plattformbesitzer ist normalerweise für die Verwaltung der Erstellung aller Entwicklungsmanagement-Richtlinien verantwortlich.	X	
Qualitätssicherungsleiter	Konzentriert sich auf die Validierung, ob die Plattform und die Anwendungen gemäß Akzeptanzkriterien funktionieren.		X
Release Manager	Überwacht den gesamten Releaseprozess von den Entwicklungsinstanzen über die zwischenzeitlichen Test- und Entwicklungsumgebung bis zur Produktionsinstanz.	X	
Sicherheitsadministrator	• Verantwortlich für die Installation, Verwaltung und Fehlerbehebung von Sicherheitsfunktionen und -konfigurationen, die den Richtlinien für technische Governance entsprechen. Fördert die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und -verfahren. • Wird bei der Erstellung der Entwicklungsmanagement-Richtlinien konsultiert, um zu bestätigen, dass die Entwicklungsrichtlinien angemessen vor unnötigen Risiken schützen.		X
ServiceNow Platform Architect	Verantwortlich für die Erstellung von Richtlinien für das Entwicklungsmanagement bei gleichzeitiger Konsultation von Mitgliedern der Organisation, einschließlich Unternehmensarchitekten, Sicherheitsadministratoren, Entwicklungsleitern/KMUs, ServiceNow-Architekten und Prozessverantwortlichen.	X	
Leiter des Technischen Governance-Ausschusses	Leitet das technische Governance Board, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt		X

Informationen/Zugriff angefordert

Kunden müssen die folgenden unterstützenden Informationen bereitstellen:

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

- Aufnahmefragebogen (vom ServiceNow-Team bereitzustellen), der vom Kunden mindestens eine Woche vor der Kundenarbeitssitzung ausgefüllt wurde
- Aktuelles Release und Bereitstellungsprozess für ausgewählte Anwendungen
- Auswirkungsmaterialien, z. B.:
  - Kundenauswirkungsplan
  - Wert-Blueprint des Architektur-Blueprints
  - Fähigkeitszuordnung
  - Produkteinführungs-Roadmap
  - Organigramm im Zusammenhang mit ausgewählten Anwendungen
  - Stakeholder-Zuordnung für ausgewählte Anwendungen

Ausnahmen

Dieser Beschleuniger enthält nicht:

- Definieren von Releaseprozessspezifikationen
- Detaillierte ReleaseprozessanalyseDetaillierte Entwicklungsanleitung für ServiceNow Studio für die Anwendungsentwicklung
- Release-Überprüfung der Quellcodeverwaltung – Anforderung
- Impact Experten-Services-Ratgeber für weitere Unterstützung
- App Engine Studio und App Engine Management Center (Low-Code-Entwicklung)
- Dev Ops – CI/CD, Release-Automatisierung
- Citizen Development
- Detaillierte Überprüfung der technischen Governance-Prozesse für Release und Bereitstellung

Technische Governance

Leitfaden zur technischen Governance der Now Platform

Übersicht

Technical Governance bietet Impact-Kunden ein Framework, das definiert, wie die Stabilität der ServiceNow-Plattform gesteuert und verwaltet wird. Dieser Impact Accelerator soll Kunden bei der Etablierung technischer Entscheidungsprozesse sowie von Governance-Richtlinien und -Prozessen unterstützen, die schnellere Implementierungen und Upgrades, eine reibungslosere Entwicklung und einen Mehrwert aus der Einführung erweiterter Funktionen ermöglichen.

Hinweis: Dieser Accelerator ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Daten und alle anderen Eingaben vom Kunden anfordern

Kunden-Workshop (bis zu 4 Stunden)

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

- Überprüfen Sie den aktuellen Stand der technischen Entscheidungsfindung und Governance
- Diskutieren Sie die Inhalte der führenden Praxis
- Dem Kunden Aktionsplanelemente zur Ausführung vorschlagen

Ergebnisse der technischen Governance

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Aktionsplanungsvorlagen

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A in Bezug auf technische Governance-Ergebnisse
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Platform Architect	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der ServiceNnow-Plattform, von Prozessen und anderen Systemen, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen.
Geschäftsführender Sponsor	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow

Informationen/Zugriff angefordert

- Dokumente zur Governance-Struktur von ServiceNow – Satzungen, Listen der Vorstandsmitglieder usw.
- Strategie-Governance, Portfolio-Governance und Architecture Blueprint Impact Accelerators sind Voraussetzungen für die CoE-Charter „Technical Governance Accelerator“.
- Organigramm
- IT-Governance-Dokumente
- Architektur-Blueprint des aktuellen Status
- Rollen und Zuständigkeiten von Plattformteams
- Technische Richtliniendokumentation (z. B. Plattformverwaltungsrichtlinien, Übersicht über Integrationen, Klonierungsprozess, SLAs)

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

Ausnahmen

ServiceNow trägt keine Verantwortung für die Entwicklung oder Ausführung von technischen Governance-Prozessen oder -Richtlinien.

UX: Überprüfung der Kataloganforderungs-Experience

Die User Experience (UX): Catalog Request Experience Review Accelerator überprüft Ihren Servicekatalog, Formulare und das Formulardesign und identifiziert Verbesserungsbereiche.

Übersicht über Beschleuniger

User Experience (UX): Die Überprüfung der Kataloganforderungs-Experience bietet eine Bewertung der Formulare und des Formulardesigns eines Kunden. Sie beginnt mit einer Einführungssitzung, um Erwartungen zu definieren, den Umfang zu überprüfen und die Bedeutung gut definierter Formulare und Kataloge zu erörtern. Es folgen gezielte Anwenderfeedbacksitzungen, in denen bis zu fünf Endanwender durch ausgewählte Kataloganforderungen navigieren und praktische Einblicke bieten. Die abschließende Lesesitzung präsentiert umsetzbare Empfehlungen, unterstützt durch eine detaillierte Überprüfungsplattform.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung (bis zu 120 Minuten)

Enthält die folgenden Aktivitäten:

- Überprüfung des Umfangs und der Erwartungen an den Accelerator
- Darstellung der Bedeutung gut definierter Formulare und Kataloge
- Teilnehmerrekrutierung und Auswahl der Katalogelemente durchlaufen

Remote-Katalog-Benutzerfeedback-Sitzungen (bis zu 120 Minuten)

- Beobachten Sie, wie bis zu fünf Endanwender des Katalogs durch drei bis fünf ausgewählte Kataloganforderungen navigieren
- Entwickeln Sie Empfehlungen basierend auf der Experience der Endanwender

Bewertungsergebnisse und Empfehlungslesung (bis zu 180 Minuten)

Präsentieren Sie die Empfehlungen basierend auf den Überprüfungs- und Remote-Feedbacksitzungen der Katalogbenutzer

Ausgaben

- Leseausgabedeck zur Servicekatalog-Überprüfung
- Dokumentation von Empfehlungen

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

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

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Produkteigentümer	Verwaltet den ServiceNow Servicekatalog des Kunden	#	
Endanwender des Katalogs	Verwendet häufig den Katalog oder das Formular.	#	
Kunden-UX-Lead	Verantwortlich für das Design der Anwender-Experience auf Kundenseite.		#
Trusted Service Partners	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen		#

Ausnahmen

Der Accelerator kann vorzeitig schließen, wenn die Bewertung eindeutig identifizierte erforderliche Changes identifiziert.

UX: Design für Mitarbeiter-Center

UX (User Experience): Design für Employee Center Accelerator bietet UX-Design-Unterstützung und fachkundige Anleitungen, um Kunden den Einstieg in das Employee Center-Design zu erleichtern.

Übersicht über Beschleuniger

UX: Design für Mitarbeiter-Center bietet maßgeschneiderte Unterstützung bei der UX-Designberatung und bietet Designressourcen, Anregungen für Anwenderoberflächen und Expertenleitfäden von ServiceNow UX-Experten, um Ihre Design- und Implementierungsteams bei der Gestaltung Ihres Mitarbeiter-Centers zu unterstützen.

Siehe Mitarbeiter-Center im Mitarbeiter-Center.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung (bis zu 1 Stunde)

Enthält die folgenden Aktivitäten:

- Überprüfung des Umfangs und der Erwartungen an den Accelerator.
- Übersicht über die Bedeutung und den Wert von anwenderorientiertem Design.
- Vorstellung der Funktionen und Fähigkeiten des Mitarbeiter-Centers im Basissystem.

Optionale Walk-Throughs nach Bedarf (bis zu 3 Stunden)

Der UX-Berater empfiehlt und bespricht kundengeführte Walk-Throughs basierend auf den Ergebnissen des Kundenstarts, z. B. die Demo eines vorhandenen Portals, Knowledge Base-Artikel oder Katalogelemente.

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

Ressourcenauslesung (bis zu 1,5 Stunden)

Gehen Sie durch die maßgeschneiderte Leseplattform für UX-Designer-Ressourcen.

Ausgaben

- UX-Ressourcenleitfaden
- Ressourcenvorlesedeck

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Produkteigentümer	Verwaltet den ServiceNow Servicekatalog des Kunden	#	
Kunden-UX-Lead oder UX-Designer	Verantwortlich für das Design der Anwender-Experience auf Kundenseite.		#
Trusted Service Partners	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen		#

Ausnahmen

Der Accelerator kann vorzeitig schließen, wenn die Bewertung eindeutig identifizierte erforderliche Changes identifiziert.

UX: Überprüfung der Portal-Experience

Der UX (User Experience) Portal Experience Review Accelerator bietet eine umfassende Bewertung Ihres Mitarbeiter-Centers mit Schwerpunkt auf Verwendbarkeit, Design und ServiceNow führenden Praktiken zur Verbesserung der allgemeinen Anwender-Experience-Interaktion.

Übersicht über Beschleuniger

UX: Die Überprüfung der Portalerfahrung kann die Akzeptanz des Mitarbeiter-Centers verbessern, indem das Portal anhand führender Praktiken ServiceNow von bewertet, UX-Probleme identifiziert und umsetzbare Empfehlungen gegeben werden, um das Design, die Benutzerzufriedenheit und die Effizienz des Portals zu verbessern.

Siehe Mitarbeiter-Center im Mitarbeiter-Center.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Wichtige Aktivitäten

Einführungssitzung (bis zu 1 Stunde)

Enthält Folgendes:

Automatische Übersetzung

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

- Sie erhalten eine Überprüfung des Umfangs und der Erwartungen an den Accelerator.
- Wir erleichtern Ihnen das Sammeln wichtiger Informationen für die Expertenüberprüfung Ihres ServiceNow Mitarbeiter-Centers, z. B. Portalzugriff, Taxonomie von Exportinhalten usw.

Bewertung der aktuellen Employee Center-UX (bis zu 8 Stunden)

Der UX-Berater führt eine Expertenbewertung Ihres Mitarbeiter-Centers durch, um tiefere Einblicke in die Anwender-Experience zu erhalten.

Bewertungsergebnisse und Empfehlungslesung (bis zu 1,5 Stunden)

- Der UX-Berater stellt die Ergebnisse aus der Bewertung Ihrer aktuellen Portal-Experience zusammen mit ersten Verbesserungsempfehlungen vor.
- Sie haben die Möglichkeit, Feedback zu diesen Empfehlungen zu hinterlassen und Folgefragen zu stellen.

Ausgaben

Anzeigetafel für Bewertungsergebnisse und Empfehlungen.

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Produkteigentümer	Verwaltet den ServiceNow Servicekatalog des Kunden	#	
Kunden-UX-Lead	Verantwortlich für das Design der Anwender-Experience auf Kundenseite.		#
Trusted Service Partners	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen		#

Ausnahmen

Der Accelerator kann vorzeitig schließen, wenn die Bewertung eindeutig identifizierte erforderliche Changes identifiziert.

UX: Taxonomieprüfung und -design

Die Prüfung der Taxonomie für die Anwender-Experience (UX) und das Design optimieren die Inhaltsstruktur und Navigation in Ihrem Portal. Der Schwerpunkt liegt auf Wissen und Katalog, um die Anwenderfreundlichkeit zu verbessern und Anwendern das Finden der richtigen Informationen zu erleichtern.

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

Übersicht

UX: Taxonomieüberprüfung und Design wurde entwickelt, um die Portalnavigation und die Inhaltsstruktur zu verbessern, um die Anwenderfreundlichkeit zu verbessern, und Portalwissen und Katalogabschnitte optimieren, um Informationen leicht finden zu können.

Der Beschleuniger ist in drei Hauptphasen unterteilt: Diagnose, Ausführung und Überprüfung.

- Diagnose: Bewertet, was der Kunde von seiner zukünftigen Taxonomie benötigt
- Ausführen: Führt Aktivitäten durch, um bei der Erstellung der gewünschten Taxonomie zu helfen
- Prüfung: Erörtert Ergebnisse und nächste Schritte

Der Beschleuniger unterscheidet sich geringfügig, je nachdem, ob in Ihrer Organisation eine Taxonomie vorhanden ist, die Sie verwenden möchten, oder ob Sie ohne vorhandene Baseline beginnen. Weitere Informationen zur Taxonomie finden Sie unter Widget „Taxonomie durchsuchen“ im Portal .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung (bis zu 2 Stunden)

Enthält die folgenden Aktivitäten:

- Überprüfung des Umfangs und der Erwartungen an den Accelerator
- Übersicht über die Kundenverantwortlichkeiten
- Zusammenfassung und Validierung von Zielen und wichtigen Informationen

Inhaltsbewertung (bis zu 4 Stunden)

Je nachdem, wo Sie sich auf der Implementierungs-Journey befinden, können UX-Berater in dieser Sitzung Folgendes empfehlen und besprechen:

- Führen Sie eine aktuelle Statusanalyse durch
- Diskutieren Sie frühere Untersuchungen und Feedback
- Überprüfen Sie relevante Einblicke und Analysen
- Präsentieren Sie Taxonomiemodelle des Basissystems

UX-Aktivitäten ausführen (bis zu 8 Stunden)

In diesem Schritt werden Sie von UX-Beratern bei der Entwicklung Ihrer Taxonomie unterstützt. Je nachdem, wo Sie sich auf der Implementierungs-Journey befinden, können UX-Berater die folgenden Aktivitäten empfehlen und durchführen:

- Bewerten Sie die Kundenanforderungen
- Arbeiten Sie mit Kunden zusammen, um gegebenenfalls eine Taxonomieforschungsstudie zu erstellen, zu rekrutieren und zu starten
- Senden Sie den Test zur Verteilung an die gewünschten Teilnehmer an den Kunden

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

- Sammeln und analysieren Sie die Ergebnisse
- Führen Sie Kunden zu einem ersten Entwurf der Taxonomie

Leseempfehlungen (bis zu 2 Stunden)

Während dieses Schritts hosten die UX-Berater eine Lesesitzung, um die Ergebnisse und Empfehlungen zu präsentieren.

- Überprüfen Sie Ergebnisse und Empfehlungen
- Geben Sie die nächsten Schritte und den Aktionsplan an

Ausgaben

Lesetafel für Taxonomieergebnisse und -empfehlungen

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Angeforderte Kundenressourcen und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Produkteigentümer (erforderlich)	Verwaltet das Portal des Kunden ServiceNow.
Endanwender des Portals (empfohlen)	Häufig wird das Portal des Kunden ServiceNow verwendet.
Kunden-UX-Lead (Empfohlen)	Verantwortlich für das Design der Anwender-Experience auf Kundenseite.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Der Accelerator kann vorzeitig schließen, wenn die Bewertung eindeutig identifizierte erforderliche Changes identifiziert.

UX: Warum es wichtig ist und wie es angewendet wird

Der UX: Warum es wichtig ist und wie der IT-Beschleuniger angewendet wird verwendet Beispiele direkt aus Ihrer -Instanz, um zu demonstrieren, wie sich die Verbesserung der UX direkt auf den Erfolg Ihrer Investition in ServiceNow auswirken kann.

Übersicht über Beschleuniger

User Experience (UX) ist entscheidend für die Maximierung des Werts Ihrer ServiceNow-Investition, da sie sicherstellt, dass Workflows, Schnittstellen und Tools intuitiv, effizient und für alle Anwender angenehm sind. Eine starke UX erhöht die Akzeptanzrate, reduziert Fehler und fördert den Erfolg von Selfservices. Sie ermöglicht Mitarbeitern und Kunden eine nahtlose Interaktion mit der Plattform. Durch die Priorisierung von UX können Unternehmen das volle

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

Potenzial der ServiceNow -Plattform ausschöpfen und durch verbesserte Produktivität, Zufriedenheit und betriebliche Effizienz einen messbaren ROI erzielen.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung (bis zu 60 Minuten)

Enthält die folgenden Aktivitäten:

- Überprüfung des Umfangs und der Erwartungen an den Accelerator
- Überprüfen Sie Ihre UX-Ziele und was Sie benötigen, um erfolgreich zu sein
- Gehen Sie die nächsten Schritte durch

UX-Präsentation (bis zu 120 Minuten)

Diese Präsentation enthält zwei Abschnitte.

In Teil 1 wird Folgendes geprüft:

- Warum UX wichtig ist
- UX im Vergleich zu Design: Ähnlichkeiten und Unterschiede
- UX-Konzepte und -Begriffe erklärt und auf alltägliche Ideen angewendet

In Teil 2 wird Folgendes überprüft:

- Warum UX für Ihre ServiceNow-Produkte und -Personas wichtig ist
- Eine Präsentation von Beispielen, die direkt aus Ihrer spezifischen Instanz abgerufen wurden, um zu demonstrieren, wie UX mehrere Bereiche Ihrer Now Platform verbessern würde

.

Ausgaben

In der UX-Präsentation behandelter Inhalt

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	

Automatische Übersetzung

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Kunden-UX-Lead	Verantwortlich für das Design der Anwender-Experience auf Kundenseite.		#

Ausnahmen

- Der Accelerator kann vorzeitig schließen, wenn die Bewertung eindeutig identifizierte erforderliche Changes identifiziert.
- ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung oder Verwaltung der ServiceNow-Plattform verantwortlich.

Strategie-Accelerators

Verwenden Sie Strategie-Accelerators, um sich eingehender mit Best Practices für Organisation und Governance mit der Plattform ServiceNow zu befassen und Ihr Team zu schulen, um die Geschäftsleistung zu erhalten und den Erfolg zu steigern.

In jedem Paket verfügbare Beschleuniger

Ausgaben und Formate des Beschleunigers weisen gemeinsame standardisierte Funktionen auf, können sich jedoch von Paket zu Paket unterscheiden. Nicht alle Beschleuniger sind für jedes Paket verfügbar. Die Beschleuniger und die verfügbaren Funktionsebenen werden durch diese Symbole gekennzeichnet:

- ü = Gemeinsamer standardisierter Funktionssatz
- = Enthält spezifische Beschleuniger-spezifische Funktionen
- = Enthält zusätzliche spezifische Beschleuniger-spezifische Funktionen

Unterkatalog des Strategie-Accelerator

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter +Strategischer Wert	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Adoption Accelerator		#	#	#	
Kompetenzzentrum und Innovationsdesign		#	#		
Kompetenzzentrum und Innovationsreifebewertungs-Accelerator		#	#		
Accelerator für die Vorbereitung auf die Zertifizierungsprüfung		#	#	#	#
Champion-Interaktion		#	#		

Automatische Übersetzung

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

Unterkatalog des Strategie-Accelerator (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter +Strategischer Wert	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Design des Citizen Development-Programms		#	#	#	
Beeinflussende Finanzierungsstrategie des CoEI		#		#	
Customer Service Management – Bewertung der Produktreife		#	#	#	
Partnerstrategie entwickeln		#	#	✓	
HRSD-Reifegradbewertung		#	#	#	
Reifegradbewertung von Integrated Risk Management		#	#	#	
ITSM-Reifegradbewertung		#	#	#	
LSD-Reifegradbewertung		#	#	#	
Bedarfsweise abrufbarer Wertebericht	#	✓	✓	✓	
Portfolio-Governance		#	#	#	
Reifegradbewertung für Project Portfolio Management		#	#	#	
ServiceNow Governance		#		#	
Reifegradbewertung von Software Asset Management		#	#	#	
Überprüfung von Personal und Rollen		#	#	✓	
Strategie-Governance		#	#	#	
Erfolgsbereitschaftsbewertung (SRA)		#	#	#	
Bewertung der Schulungsstrategie		#	#	#	
Wertpotenzial		#	#	#	✓

Automatische Übersetzung

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

Einführungs-Accelerator

Der Adoption Accelerator bietet Anleitungen zu Tools und Support, die für die Change-Aktivierung verfügbar sind.

Übersicht

Der Adoption Accelerator bietet Kunden von Impact Tools und Unterstützung bei der Initiierung eigener Change-Aktivierungsprogramme, um die Anwenderakzeptanz in ihren Organisationen zu fördern. Es hilft Kunden, ein besseres Verständnis für den Wert und den Zweck der im Adoption Toolkit bereitgestellten Vorlagen (und wann und wie sie verwendet werden) ServiceNow, der Change-Methodik von und den Techniken zur Ausführung einer Stakeholder-Analyse, eines Plans für die Einbindung von Champions und eines Kommunikationsplans zu erlangen , und Trainingsplan.

Was Sie erhalten

Vor-Interaktion und Planung

- Fragebogen vor der Interaktion, der zum Ausfüllen an den Kunden gesendet wird
- Kundensitzung planen (bis zu 30 Minuten)

Adoption-Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 2 Stunden)

- Überprüfung von ServiceNow Change-Aktivierungsmethode, Adoption Toolkit-Vorlagen und führenden Praktiken bei der Change-Aktivierung
- Beginnen Sie mit der Bewertung von Stakeholder-Gruppen und der Entwicklung eines Arbeitsplans für die Change-Befähigung

Adoption-Kundensitzung Nr. 2 (bis zu 2 Stunden)

Überprüfung von:

- Führende Praktiken zum Aufbau eines Change-Champion-Netzwerks
- Wie Experten sich mit der ServiceNow -Plattform auskennen können, um den Change in ihrer Organisation voranzutreiben. Nutzung von Ressourcen zur Championaktivierung, die von bereitgestellt werden ServiceNow

Adoption-Kundensitzung Nr. 3 (bis zu 2 Stunden)

- Beginnen Sie mit der Erstellung eines Kommunikationsplans
- Nutzen Sie Kommunikationsressourcen über ServiceNow

Adoption-Kundensitzung Nr. 4 (bis zu 2 Stunden)

Überprüfung von:

- Führende Praktiken für die Anpassung von Vorlagen für die Schulung von Prozessanwendern im Adoption Toolkit, die speziell auf die Anwendungsprozesse des Kunden zugeschnitten sind
- Führende Praktiken und Fallkandidaten, die bei der Erstellung eines robusten Schulungsplans zu vermeiden sind

Alle remote bereitgestellten Sitzungen.

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

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Leads ändern: Erforderlich	Verwaltet das Change-Aktivierungsprogramm des Kunden ServiceNow.
Kommunikations-Leads: Erforderlich	Entwirft und veröffentlicht die interne Kommunikation des Kunden.
Schulungsleitungen: Erforderlich	Verwaltet die Einführung von Anwenderschulungen für den Prozess ServiceNow in der Organisation

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

ServiceNow übernimmt keine Verantwortung für die Entwicklung und Ausführung von Change-Plänen des Kunden. Vor der ersten Sitzung muss der Kunde das Adoption Toolkit von ServiceNow University herunterladen. Alle Sitzungen müssen geplant und innerhalb von 4 Wochen nach Initiierung des Beschleunigers abgeschlossen werden.

Kompetenzzentrum und Innovationsdesign

Der Accelerator für Kompetenzzentrum und Innovationsdesign (CoEI) bietet Anleitungen zum Erstellen Ihres ServiceNow CoEI.

Übersicht über Beschleuniger

Das Center of Excellence & Innovation (CoEI) Design bietet Impact-Kunden Inhalte zu führenden Praktiken sowie verbindliche Anleitungen und Unterstützung beim Aufbau eines Kompetenzzentrums in ihrer Organisation. Dieser Beschleuniger soll Kunden dabei helfen, ein Kompetenzzentrum als Fahrzeug zu verwenden, um den Wert, den sie von ihrer ServiceNow -Plattform erhalten, zu nutzen und zu beschleunigen.

Weitere Informationen zum Kompetenzzentrum finden Sie im Customer Success Center .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung mit Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Erklären Sie das Konzept eines ServiceNow CoEI und seine Bedeutung
- Geben Sie Ressourcen frei, und weisen Sie Lesevorgänge zu
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme von Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern
- Richten Sie einen Plan für die Bewertung ein

Automatische Übersetzung

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

Workshops zu Kunden-Discovery-Sitzungen (bis zu 12 Stunden)

- Überprüfen Sie, inwieweit die aktuelle Organisationsstruktur des CoEI Ihre Anforderungen erfüllt
- Unterstützung bei der Identifizierung potenzieller Lücken in der aktuellen Organisationsstruktur des Kompetenzzentrums
- Entwickeln Sie eine empfohlene CoEI-Organisationsstruktur

CoEI-Diagramm

Diagramm der empfohlenen CoEI-Organisationsstruktur

Kundenbeurteilungssitzung (bis zu 60 Minuten)

- Überprüfen Sie die CoEI-Diagrammlieferung
- Überprüfen Sie die empfohlenen funktionalen Rollen und Zuständigkeiten

Implementierungsplan-Workshop (bis zu 2 Stunden)

- Gemeinsame Entwicklung eines Plans zur Implementierung der empfohlenen CoEI-Struktur
- Übersicht über Ressourcen und Risiken
- Unterstützung bei der Messung des Fortschritts und der Effektivität des Plans

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Ausführender Sponsor (erforderlich)	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.
Prozessverantwortlicher (erforderlich)	Besitzt den Prozess, der überprüft wird.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Organigramm und Rollen und Zuständigkeiten
- RACI-Diagramme
- Dokument mit der Charta und/oder den Leitprinzipien

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

Ausnahmen

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung oder Verwaltung des ServiceNow CoEI verantwortlich.

Kompetenzzentrum und Innovationsreifebewertungs-Accelerator

Dieser Beschleuniger für die Reifebewertung des Center of Excellence and Innovation (CoEI) bietet Einblicke in Ihren aktuellen ServiceNow CoEI-Reifegrad und gezielte Empfehlungen basierend auf dem aktuellen Reifegrad.

Übersicht

Die Bewertung des Reifegrads des Kompetenzzentrums und der Innovation bietet Kunden von Impact Inhalte zu führenden Praktiken sowie verbindliche Anleitungen und Unterstützung, um die Reife ihres Kompetenzzentrums und der Innovation zu bewerten.

Weitere Informationen zum ServiceNow CoEI finden Sie unter https://www.servicenow.com/success/playbook/center-excellence-innovation-coei.html .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung mit Kunden (bis zu 2 Stunden)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Erklären Sie das Konzept der ServiceNow CoEI-Reifegradbewertung und ihre Bedeutung
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme von Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern
- Richten Sie einen Plan für die Bewertung ein

Fragebogen zur Bewertung der CoEI-Reifegrad

Die Bewertungsteilnehmer füllen den Fragebogen zur CoEI-Reifegrad-Fragebogen unabhängig aus

Fragebogen-Ergebnisanalyse (Zeit nach Bedarf pro Auswirkungsteam)

Das Team Impact führt Folgendes aus:

- Prüft und analysiert die Punktzahlen des Fragebogens
- Stellt maßgeschneiderte Empfehlungen und führende Praktiken zusammen
- Plant eine Auslesesitzung, um die Ergebnisse und Empfehlungen zu besprechen

Lesesitzung für Empfehlungen der CoEI-Reifegradbewertung (bis zu 2 Stunden)

Das Team Impact führt Folgendes aus:

- Präsentiert die Bewertungsergebnisse
- Erörtert die gezielten Empfehlungen
- Stellt einen vorgeschlagenen Plan und Ressourcen bereit

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

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Prozessverantwortlicher (Empfohlen)	Besitzt den Prozess, der überprüft wird.
Fachexperten (erforderlich)	Schließt die Personen in Ihrer Organisation ein, die die Bewertung abschließen. Ihre Verantwortlichkeiten sind: • Schließen Sie die Bewertung bis zur vereinbarten Frist ab • Stellen Sie Fragen oder Bedenken so bald wie möglich

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Organigramm und Rollen und Zuständigkeiten
- RACI-Diagramme
- Dokument mit der Charta und/oder den Leitprinzipien

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Implementierung oder Verwaltung des ServiceNow CoEI verantwortlich.

Accelerator für die Vorbereitung auf die Zertifizierungsprüfung

Vorbereitung auf die technische Zertifizierungsprüfung

Übersicht

Der Accelerator für die Vorbereitung auf die Zertifizierungsprüfung bietet Impact Kunden On-Demand-Kurse (einschließlich Vorbereitungskurse für allgemeine und Mainline-Zertifizierungen*) und Remotezugriff auf einen Schulungsexperten ServiceNow von [], um Fragen und Antworten zu bestimmten technischen Zertifizierungskategorien zu erhalten. Es soll dazu beitragen, die Erfolgsquoten von Kunden bei technischen Zertifizierungsprüfungen für ServiceNow zu erhöhen.

* Eine „Mainline-Zertifizierung“ ist eine ServiceNow von beaufsichtigte Prüfung, die zu einer CSA-, CIS-, CAD- oder CAS-Zertifizierung führt. Mainline-Zertifizierungen müssen dann zweimal pro Jahr mit jedem Release durch eine Online-Delta-Prüfung verlängert werden.

Was Sie erhalten

On-Demand-Kurs „Erste Schritte mit Zertifizierung“.

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

Dieser Vorbereitungskurs bietet einen Überblick darüber, was bei der Vorbereitung auf eine technische Zertifizierungsprüfung ServiceNow für zu erwarten ist und zu tun ist. Nach der Gewährung hat der Kunde 30 Tage lang Zugriff auf den Kurs.

Kurse zur Vorbereitung auf die Zertifizierungsprüfung

On-Demand-Kurse für bestimmte Mainline-Zertifizierungen, auf die sich der Kunde vorbereitet. Diese zertifizierungsspezifischen Kurse geben Einblicke in Lerninhalte und Beispielfragen zur Vorbereitung auf die Prüfung. Nach der Gewährung stellt das Team Impact dem Kunden Anweisungen für den Zugriff auf den entsprechenden Kurs, auf den der Kunde 30 Tage lang Zugriff hat.

Wählen Sie aus den folgenden On-Demand-Kursen aus:

IT

- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Application Portfolio Management
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Cloud Provisioning and Governance
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Discovery
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Event Management
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Hardware Asset Management
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – IT Service Management
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Project Portfolio Management
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Service Mapping
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Service Provider
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Software Asset Management

Sicherheit

- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Risk and Compliance
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Security Incident Response
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Vendor Risk Management
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Vulnerability Response

Kundenservice

- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Customer Service Management
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Field Service Management

Human Resources

Zertifizierter Implementierungsspezialist – Human Resources

Entwicklung von Plattformanwendungen

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

- Zertifizierter Systemadministrator
- Zertifizierter Anwendungsentwickler
- Zertifizierter Anwendungsspezialist – Performance Analytics

Kundensitzung zu virtuellen Bürozeiten (bis zu 60 Minuten)

Ein Schulungsexperte ServiceNow von führt Sie durch die Blaupause der Zertifizierungsprüfung, befasst sich eingehender mit den Lernzielen und stellt den Lernenden Beispielfragen für die Praxis zur Verfügung.

Die Sitzungen werden entsprechend der Kurskapazität und nach Geschäftsbereichsfokus geplant: ITSM/ITAM, ITBM, Sicherheit/GRC, HR, CSM, Plattform.

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Alle Mitarbeiter des Kunden, die sich auf eine technische Zertifizierungsprüfung ServiceNow für vorbereiten, können von diesem Accelerator profitieren. An virtuellen Bürozeit-Kundensitzungen können insgesamt bis zu 50 Teilnehmer teilnehmen (je nach Verfügbarkeit der Plätze).

Informationen/Zugriff angefordert

N - Es wird kein zusätzlicher Informations- oder Datenzugriff angefordert.

Ausnahmen

ServiceNow garantiert keine höheren Erfolgsquoten bei Zertifizierungsprüfungen.

Champion-Interaktion

Die Champion Engagement Accelerators bieten Einblicke in das Engagement von Champion.

Champion Engagement – Advanced

Leitfaden zur effektiven Kommunikation des Werts und der Vorteile der Verwendung der ServiceNow-Plattform.

Übersicht

Champion Engagement bietet Impact Customer-Champions Inhalte zu führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen, um das Wertversprechen und die Vorteile der Verwendung der ServiceNow-Plattform effektiv in ihren Organisationen zu kommunizieren. Champion-Interaktion beinhaltet die Aktivierung für einen Champion.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 60 Minuten)

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

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Lieferung von „Champion Engagement“ fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Daten und alle anderen Eingaben vom Kunden im Zusammenhang mit der Champion-Aktivität anfordern

Kundenarbeitssitzung (bis zu 5 Stunden)

Kundenbesprechungen zu besprechen:

- Aktuelle Champion-Aktivität
- Optionen für Champion-Aktivität
- Finalisieren eines Championplans

Champion Engagement-Lieferung

Dokumentierter Champion-Plan, der definiert, woran der Champion teilnehmen und was er erreichen kann (intern in seiner Organisation und extern) innerhalb des nächsten Jahres.

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit dem Champion-Plan
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zur Championaktivität an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Plattformziele von ServiceNow
- IT-Strategieplan
- Schwachstellen, Geschäftstreiber und gewünschte Geschäftsergebnisse

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Ausführung des Champion-Plans verantwortlich.

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

Champion-Interaktion – Total

Leitfaden zur effektiven Kommunikation des Werts und der Vorteile der Verwendung der ServiceNow-Plattform.

Übersicht

Champion Engagement bietet Impact Customer-Champions Inhalte zu führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen, um das Wertversprechen und die Vorteile der Verwendung der ServiceNow-Plattform effektiv in ihren Organisationen zu kommunizieren. Champion Engagement beinhaltet die Aktivierung für drei Champions.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Lieferung von „Champion Engagement“ fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Daten und alle anderen Eingaben vom Kunden im Zusammenhang mit der Champion-Aktivität anfordern

Kundenarbeitssitzung (bis zu 5 Stunden)

Kundenbesprechungen zu besprechen:

- Aktuelle Champion-Aktivität
- Optionen für Champion-Aktivität
- Finalisieren eines Championplans

Champion Engagement-Lieferung

Dokumentierter Champion-Plan, der definiert, woran der Champion teilnehmen und was er erreichen kann (intern in seiner Organisation und extern) innerhalb des nächsten Jahres.

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit dem Champion-Plan
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zur Championaktivität an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow

Automatische Übersetzung

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

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Plattformziele von ServiceNow
- IT-Strategieplan
- Schwachstellen, Geschäftstreiber und gewünschte Geschäftsergebnisse

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Ausführung des Champion-Plans verantwortlich.

Design des Citizen Development-Programms

Enthält verbindliche Anleitungen zum Aktivieren von Citizen Development für Ihre ServiceNow -Plattform.

Übersicht

Der Design Accelerator für das Citizen Development-Programm bietet Kunden von Impact verbindliche Anleitungen zur effektiven Entwicklung eines Citizen Development-Programms für die Plattform ServiceNow. Die Technologie ServiceNow ermöglicht Nicht-Programmierern, den sogenannten Citizen Developers, die Erstellung neuer Anwendungen und Workflows ohne vorherige Codierungskenntnisse mittels Low-Code-Entwicklung.

Dieser Accelerator umfasst Workshops zur Bewertung und Erstellung einer priorisierten Liste von Kandidaten für Citizen Development, zur Bestimmung der erforderlichen Prüfungen und Schulungen für sie und zur Bewertung der operativen und technischen Governance, um erforderliche Anpassungen zu identifizieren.

Weitere Informationen zu Citizen Development und Low Code Development finden Sie unter App Engine Studio erkunden .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Kickoff-Meeting

Workshop-Planungssitzung

Citizen Development-Workshop Nr. 1 – Vision, Planung und Fokus

- Priorisierte Kandidatenliste und ermittelte potenzielle Anwendungsfälle
- Leistungsversprechen
- Marketing- und Sensibilisierungsnachrichten
- Personalbeschaffungsplan
- Zeitleiste für anfängliche Implementierung
- Entwickeln Sie einen Zeitplan für die erste Implementierung
- Führen Sie den Fragebogen zur Reife der Adoption für Citizen Development durch

Citizen Development-Workshop Nr. 2 – Befähigen und befähigen

Überprüfen Sie Folgendes:

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

- Schulungscurriculum – ServiceNow und Kundenzuteilungen
- Support-Modell und Zuständigkeiten
- Bedarfsaufnahmeprozess

Citizen Development-Workshop Nr. 3 – Schutzmaßnahmen einrichten

- Architektur der -Instanz
- Designüberlegungen und -standards
- Developer Security Model
- App-Lebenszyklusmodell
- Teststandards
- App-Überprüfungsstandard
- Zusätzliche Toolkit-Ressourcen

Das Auslesedeck und die unterstützenden Citizen Development-Assets werden dem Kunden zur Verfügung gestellt.

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Ausführender Sponsor (erforderlich)	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.
Plattformarchitekt (erforderlich)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Plattform ServiceNow, von Prozessen und anderen Systemen, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen.
Besitzer des Citizen Development-Programms	Verwaltet das gesamte Citizen Development-Programm.

Voraussetzungen

Die folgenden Voraussetzungen sind erforderlich:

- Identifizierung der wichtigsten Akteure
- ServiceNow Plattformbesitzer erforderlich
- App Engine-Lizenz und -Produkte installiert und konfiguriert

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

Ausnahmen

Dieser Impact -Beschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact -Beschleunigeraktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australien IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow ist nicht für die Einrichtung oder Implementierung der App Engine-Empfehlungen in den Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Beeinflussende Finanzierungsstrategie des CoEI

Der Funding Strategie-Accelerator des Center of Excellence & Innovation (CoEI) berät Impact-Kunden bei der Identifizierung und Entwicklung eines strategischen CoEI-Finanzierungsansatzes.

Übersicht über Beschleuniger

Der CoEI Finanzierungsstrategie-Accelerator Accelerator bietet Impact-Kunden Inhalte zu führenden Praktiken sowie verbindliche Anleitungen und Unterstützung beim Aufbau eines Finanzierungsmodells in ihrer Organisation. Dieser Accelerator soll Ihnen dabei helfen, die CoEI-Finanzierungsstrategie als Mittel zu verwenden, um den Wert von ServiceNow-Produkten zu erzielen und zu beschleunigen.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Kickoff-Meeting (bis zu 60 Minuten)

- Überprüfen Sie den Umfang und die Erwartungen an den Accelerator
- Übersicht über die Kundenverantwortlichkeiten
- Zusammenfassung und Validierung von Zielen und wichtigen Informationen

Übersicht und Bewertung des Finanzierungsmodells (bis zu 180 Minuten)

- Überprüfen Sie verschiedene Finanzierungsmodelle
- Diskutieren Sie die Vorteile verschiedener Arten von Finanzierungsmodellen
- Wählen Sie das Finanzierungsmodell-Framework zur Anpassung aus

Workshop zur Anpassung des Finanzierungsmodells (bis zu 180 Minuten)

Überprüfen Sie die verschiedenen Aktivitäten, die erforderlich sind, um das ausgewählte Modell für eine erfolgreiche Umsetzung Ihrer Finanzierungsstrategie anzupassen

Empfehlungslesung (bis zu 60 Minuten)

- Präsentieren Sie Ihr individuelles Finanzierungsmodell und unterstützende Ressourcen, die Sie implementieren können
- Behandeln Sie zusätzliche Fragen
- Überprüfen Sie, wie die in der Übergabe bereitgestellten Tools verwendet werden, z. B. Kostenverfolgung

Ausgaben

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

- Anwenderdefinierte Finanzierungsstrategie, einschließlich einer Übersicht über das ausgewählte Finanzierungsmodell und den Budgetzuteilungsplan
- Anpassbare Vorlagen und Frameworks für Finanzierungsmodelle (zentral, dezentrale und hybrid)
- Leitprinzipien zur Entwicklung des Kompetenzzentrums mit Wachstumspriorität (Governance, OCM).
- Folgemaßnahmen-Empfehlung für andere Impact Accelerator im Zusammenhang mit Ihrer Finanzierungsstrategie

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Leads ändern	Verwaltet das Change-Aktivierungsprogramm des Kunden ServiceNow .	#	
Kommunikations-Leads	Entwirft und veröffentlicht die interne Kommunikation des Kunden	#	
Compliance- und Audit-Beauftragter	Verantwortlich für Compliance, Risikomanagement und Auditverfahren	#	
Plattformbesitzer	• Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow . • Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren • Stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt. ,	#	
Prozess-Leads	Fachexperte, der für die Verwaltung des entsprechenden Prozesses verantwortlich ist	#	
Prozess- oder Serviceverantwortliche	Eine Führungskraft in jedem Geschäftsbereich, die dafür verantwortlich ist, sicherzustellen, dass ein Prozess oder Service, z. B. Incident, Change oder Mitarbeiter-Onboarding, für seinen Zweck geeignet ist	#	

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Prozessbesitzer	• Verantwortlich für einen oder mehrere Prozesse im Zusammenhang mit dem Service oder Nebenprozess • Definiert den Prozess-Flow, z. B. zusätzliche Prozesse wie ITSM Incident Management, ITSM Change Management, HR-Mitarbeiter-Onboarding oder Customer Service Management-Anforderungen	#	
Berichterstellungs-Leads	Treffen Sie sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, gewähren Sie Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuern Sie die Aktionen aus der Interaktion	#	
Executive Suite: CTO oder CIO	Verantwortlich für die gesamte ServiceNow Roadmap		#
Plattformadministrator	Verantwortlich für die tägliche Administration der Plattform ServiceNow .		#
ServiceNow Entwicklungsleiter	Leitet die Entwicklung auf der Plattform ServiceNow .		#
ServiceNow Leiter des Entwicklungsteams	Leitet die Entwicklung auf der Plattform ServiceNow .		#
ServiceNow Platform Architect	Verantwortlich für die allgemeine Architektur, Strategie und Governance der ServiceNow-Plattform		#
Fachexperten (SMEs)	Fachexperten (SMEs)		#
Systemadministratoren	• Sorgt für die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform • Führt die Anwendungswartung durch und verwaltet den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen • Trägt zu ServiceNow -Softwareveröffentlichungen bei, indem Konfigurationsaufgaben und Funktionen bereitgestellt werden		#
Leiter des technischen Governance-Gremiums	Leitet das technische Governance Board, das Richtlinien und Verfahren		#

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
	für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt		

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Organigramm und Rollen und Zuständigkeiten
- RACI-Diagramme
- Dokument mit der Charta und/oder den Leitprinzipien

Ausnahmen

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung oder Verwaltung des ServiceNow CoEI verantwortlich.

Customer Service Management – Bewertung der Produktreife

Der Product Maturity Assessment Accelerator für Customer Service Management (CSM) bietet Einblicke in Ihren aktuellen ServiceNow CSM-Reifegrad und gezielte Empfehlungen basierend auf dem aktuellen Reifegrad.

Übersicht

Die Bewertung der Produktreife von Customer Service Management (CSM) bietet Kunden von Impact Einblicke in die Reife der CSM-Einführung und den Wert von CSM mit ihrer Plattform ServiceNow. Informationen zu CSM finden Sie unter Kundenservice-Management erkunden .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Kick-Off-Sitzung zur CSM-Reifegradbewertung (bis zu 2 Stunden)

Stellt Folgendes bereit:

- Übersicht über die CSM-Reifegradbewertung
- Interaktionserwartungen und -aktivitäten
- Übersicht über Schlüsselrollen und Zuständigkeiten
- Leitfaden zur Auswahl der Bewertungsteilnehmer

Fragebogen zur Reifegradbewertung von CSM

Die Bewertungsteilnehmer füllen den CSM-Reifegradfragebogen unabhängig aus.

Fragebogen-Ergebnisanalyse (Zeit nach Bedarf pro Impact Team)

Das Team Impact wird:

- Überprüfen und analysieren Sie die Punktzahlen des Fragebogens
- Stellen Sie maßgeschneiderte Empfehlungen und führende Praktiken zusammen
- Planen Sie eine Auslesesitzung, um die Ergebnisse und Empfehlungen zu besprechen

Automatische Übersetzung

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

Lesesitzung für Empfehlungen zur CSM-Reifegradbewertung (bis zu 2 Stunden)

Das Team Impact wird:

- Präsentation der Bewertungsergebnisse
- Diskussion der gezielten Empfehlungen
- Geben Sie einen vorgeschlagenen Plan und Ressourcen an

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt. Speziell für die CSM-Reifegradbewertung ist diese Person während der Dauer des Projekts der primäre Ansprechpartner und trägt die folgenden Verantwortlichkeiten: • Erfasst die Liste der Bewertungsteilnehmer und gibt sie frei • Stellt sicher, dass die Bewertung durch die Teilnehmer abgeschlossen wird • Stellt Sponsoring für Ausgaben basierend auf den Empfehlungen bereit
Fachexperten (erforderlich)	Schließt die Personen in Ihrer Organisation ein, die die Bewertung abschließen. Ihre Verantwortlichkeiten sind: • Schließen Sie die Bewertung bis zur vereinbarten Frist ab • Stellen Sie Fragen oder Bedenken so bald wie möglich

Angeforderte Informationen/Zugriff

N/A

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Beschleunigeraktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder ITAP geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verfügbar Managed Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung)

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von CSM-Empfehlungen in den Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

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

Entwicklung einer Partnerstrategie

Die Accelerators für die Entwicklung einer Partnerstrategie bieten Anleitungen zum Finden und Bewerten effektiver Partner.

Partnerstrategie entwickeln – erweitert

Leitfaden zum Finden und Bewerten effektiver Partner

Übersicht

„Partnerstrategie entwickeln“ bietet Impact-Kunden Anleitungen, um einen ServiceNow-Implementierungspartner zu identifizieren und zu bewerten, der an ihren Geschäftszielen ausgerichtet ist und über das erforderliche Fachwissen verfügt, um sie beim Erreichen des Zielergebnisses zu unterstützen.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern

Discovery-Kundensitzungen (insgesamt bis zu 5 Stunden)

Kundenbesprechungen zu besprechen:

- Vorhandene Partnerleistung
- Aktuelle Partnerbedürfnisse
- Planen Sie, um den Kunden bei der Identifizierung und Bewertung von Partnern für ein Zielergebnis zu unterstützen

Partnerstrategieergebnis

Dokumentierte Empfehlungen zur Unterstützung des Kunden bei der Identifizierung und Bewertung von Partnern im Hinblick auf das Zielergebnis.

Kundennachverfolgungssitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit dem Partnerplan
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow
Primärer Stakeholder Geschäftsführung: Erforderlich	Verantwortlich für die Auswahl und Verwaltung des Partners.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Implementierungsroadmap(s)
- Vorhandene Partnerbeziehung(en)
- Vom Kunden ausgestellte ausstehende RFP(s) (Partnerantworten, die nicht für ServiceNow freigegeben werden sollen)

Ausnahmen

ServiceNow übernimmt keine Verantwortung für die Bewertung, Identifizierung, Auswahl, Aktivierung oder Verwaltung von Partnern.

Entwicklung einer Partnerstrategie – Total

Leitfaden zum Finden und Bewerten effektiver Partner

Übersicht

„Partnerstrategie entwickeln“ bietet Impact-Kunden Anleitungen bei der Identifizierung, Bewertung und Auswahl eines ServiceNow-Implementierungspartners, der an ihren Geschäftszielen ausgerichtet ist und über das erforderliche Fachwissen verfügt, um ihnen zu helfen, den Wert ihrer ServiceNow-Investition zu optimieren.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern

Discovery-Kundensitzungen (insgesamt bis zu 10 Stunden)

Kundenbesprechungen zu besprechen:

- Reife der Partnerverwaltungsfunktion
- Vorhandene Partnerleistung
- Erwartungen für neue Partnerbeziehungen
- Verbesserung der Partnerauswahl- und Verwaltungsverfahren

Partnerstrategieergebnis

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

- Analyseanzeige zum aktuellen Status der Partnerverwaltungsfunktion
- Dokumentierte Empfehlungen zur Änderung und/oder Verbesserung von Partnerauswahl- und Verwaltungsprozessen

Kundennachverfolgungssitzung (insgesamt bis zu 20 Stunden)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der Partnerstrategie-Ergebniskomponente
- Bieten Sie nach Bedarf Anleitungen zur Partnerverwaltung des Kunden an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow
Primärer Stakeholder Geschäftsführung: Erforderlich	Verantwortlich für die Auswahl und Verwaltung des Partners.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Implementierungsroadmap(s)
- Vorhandene Partnerbeziehung(en)
- Vom Kunden ausgestellte ausstehende RFP(s) (Partnerantworten, die nicht für ServiceNow freigegeben werden sollen)

Ausnahmen

ServiceNow übernimmt keine Verantwortung für die Bewertung, Identifizierung, Auswahl, Aktivierung oder Verwaltung von Partnern.

HRSD-Reifegradbewertung

Dieser Accelerator bietet Anleitungen für Ihren aktuellen HR Service Delivery (HRSD)-Prozess und die Funktionsreife in Ihrer Instanz ServiceNow.

Übersicht

Der HRSD Maturity Assessment Accelerator bietet ein grundlegendes Verständnis der Reife, die mit den erzielten Geschäftsergebnissen verbunden ist. Der Accelerator zielt darauf ab, Lücken bei Ihrer HRSD-Produktimplementierung basierend auf den Anwendungsfällen Ihres Unternehmens zu bewerten und gibt gezielte Empfehlungen, was als Nächstes zu beheben ist, um die Plattform noch mehr zu nutzen.

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

Alle HRSD-Apps und -Funktionen sind im Umfang enthalten, einschließlich Fall und Wissen, Mitarbeiter-Center und -Portal, Lebenszyklus-Events/Onboarding/Journeys, Management von Mitarbeiterdokumenten, HCM-Integrationen und spezifische Store-Funktionen wie Manager Hub. Weitere Informationen zu HRSD-Apps finden Sie unter 'HR-Servicebereitstellung .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Lernübersicht (bis zu 90 Minuten)

- Beschreiben und stellen Sie den Beschleuniger vor, um den Bewertungsprozess zu erklären
- Führen Sie den Fragebogen zur Reife der HRSD-Einführung durch

Bericht zur HSRD-Reifegradbewertung

Der Bewertungsbericht ist das Ergebnis des Fragebogens sowie der Eingaben unserer HRSD-Führungskräfte und umfasst Folgendes:

- Reifegradpunktzahl
- Die fünf wichtigsten Empfehlungen für nicht übernommene Produktfunktionen im Standardmodell für Kriechen/Gehen/Ausführen von NowCreate
- Zusätzliche durchzuführende Initiativen oder Auswirkungsbeschleuniger oder spezifische Empfehlungen zum Erreichen von Ergebnissen
- Eine vollständige Liste der beachteten Empfehlungen

Vorlesung durch Kunden (bis zu 90 Minuten)

- Bericht zur HRSD-Reifegradbewertung bereitstellen
- Überprüfen Sie den HRSD-Reifegradbewertungsbericht
  - Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der HRSD-Reifegradbewertung
  - Diskutieren Sie einen Adoptions-Roadmap-Entwurf

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

- Überprüfen Sie den Fortschritt des Kunden
- Zusätzliche Ressourcen zum Erreichen der Kundenziele identifizieren
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministratoren und HRSD-Administratoren (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Berichterstellungs-Lead (Empfohlen)	Treffen Sie sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, gewähren Sie Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuern Sie die Aktionen aus dem Projekt.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Aktivitäten teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden potenziell in Zukunft zu unterstützen.
Entwickler (optional)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Unternehmens-Stakeholder (optional)	Brancheninhaber außerhalb von HR.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Wir bitten den Kunden, den HRSD-Reifefragebogen virtuell mindestens zwei Wochen vor der Auslesung durch den Kunden auszufüllen.

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator enthält keine technische Überprüfung von HRSD.

Das Tool ist nicht automatisiert und enthält keine automatisierten Empfehlungen. Die Bewertung anderer EWF-Fähigkeiten als HRSD ist nicht enthalten.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Umsetzung der Empfehlungen, die auf Grundlage des Reifegradbewertungs für HR-Servicebereitstellung gemacht werden.

Reifegradbewertung von Integrated Risk Management

Der Maturity Assessment Accelerator für Integrated Risk Management (IRM) bietet Anleitungen zur Maximierung der mit IRM verfügbaren Ressourcen.

Übersicht

Die Reifegradbewertung für das integrierte Risikomanagement bietet Kunden von Impact verbindliche Anleitungen, Inhalte zu führenden Praktiken und eine Reifegradanalyse ihrer ServiceNow -Instanz IRM. Die Bewertung soll Ihnen helfen, die Organisation der komplexen Aufgaben mehrerer Programme, Prozesse, Vorgänge und Projekte zu optimieren und eine Gesamtansicht der Projekte als eine Einheit zu erstellen, um sie für optimale Geschäftsrenditen zu priorisieren und in die gewünschte Reihenfolge zu bringen.

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

ServiceNow IRM ist eine integrierte Risikolösung, mit der Sie Risiken im gesamten Unternehmen verwalten können. Automatisierung und kontinuierliche Überwachung gewährleisten eine Echtzeitansicht von Compliance und Risiken, um fundierte Entscheidungen zu treffen und die Leistung zu steigern.

Weitere Informationen zu IRM finden Sie unter Integration von Risikomanagement mit anderen Anwendungen .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Auftaktsitzung zur IRM-Reifegradbewertung (bis zu 120 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme von Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern

SAM – Fragebogen zur Reifebewertung

Ihre Bewertungsteilnehmer werden aufgefordert, einen vorgefertigten Fragebogen zur Bewertung der IRM-Reifegradbewertung eigenständig auszufüllen, in dem gezielte Fragen gestellt werden, um Lücken und Möglichkeiten im Zusammenhang mit Ihrem IRM-Produkt zu bewerten.

Fragebogen-Ergebnisanalyse (Zeit nach Bedarf, die vom Impact-Team festgelegt wird)

Das Impact Team führt Folgendes aus:

- Prüft und analysiert die Punktzahlen des Fragebogens
- Stellt maßgeschneiderte Empfehlungen und führende Praktiken zusammen
- Stellt Anleitungen bereit, die Ihnen helfen zu verstehen, wie Sie Ihre IRM-Produktinvestition am besten maximieren können

IRM-Reifegradbewertungsbericht

Der Bewertungsbericht ist ein Ergebnis des Fragebogens sowie der Eingaben von ServiceNow IRM-Führungskräften und umfasst Folgendes:

- Reifegradpunktzahl
- Die fünf wichtigsten Empfehlungen der nicht übernommenen Produktfunktionen für IRM
- Zusätzliche durchzuführende Initiativen oder Impact Accelerators oder spezifische Empfehlungen zum Erreichen von Ergebnissen
- Eine vollständige Liste der beachteten Empfehlungen

Vorlesesitzung für Kunden (bis zu 120 Minuten)

- Stellen Sie den IRM-Reifegradbewertungsbericht bereit
- Überprüfen Sie den IRM-Reifegradbewertungsbericht:
- ◦ Präsentieren Sie die Bewertungsergebnisse
  ◦ Diskutieren Sie gezielte Empfehlungen
  ◦ Stellen Sie einen vorgeschlagenen Plan und Ressourcen bereit, damit Sie entscheiden können, welche Empfehlungen implementiert werden sollen

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

Folgesitzung (bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der IRM-Reifegradbewertung

Geben Sie bei Bedarf zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.

Ausschlüsse

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Ausführung des angegebenen Plans verantwortlich.

ITSM-Reifegradbewertung

Stellt Anleitungen zur aktuellen ITSM-Prozess- und Funktionsreife bereit, mit gezielten Empfehlungen, was als Nächstes zu tun ist, um die Wertschöpfung der Plattform zu steigern.

Übersicht über Beschleuniger

Die ITSM-Reifegradbewertung bietet einen All-in-one-Beschleuniger für die ITSM-Einführung, der Kunden einen Überblick über die aktuelle Prozessreife und Empfehlungen gibt, was als Nächstes zu tun ist, um die Wertrendite innerhalb der Plattform zu verbessern.

Was Sie erhalten

Lernübersicht (bis zu 60 Minuten)

- Beschreiben und stellen Sie den Beschleuniger vor
- Reife-Fragebogen

ITSM-Reifegradbewertungsbericht

Der ITSM-Reifegradbewertungsbericht enthält:

- Reifepunktzahl
- Die „Top 5-Empfehlungen“ basierend auf den führenden Praktiken von ServiceNow

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

- Inhalt, Beschleuniger und ggf. die nächsten Schritte
- Excel-Auslesung der vollständigen Empfehlungsliste

Vorlesevorgang für Kunden (bis zu 90 Minuten)

- ITSM-Reifegradbewertungsbericht bereitstellen
- Überprüfen Sie den ITSM-Reifegradbewertungsbericht

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Überprüfen Sie den Fortschritt des Kunden
- Identifizieren Sie zusätzliche Ressourcen zum Erreichen der Kundenziele
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Prozessverantwortlicher: Erforderlich	Besitzt den Prozess, der überprüft wird.
IT Service Desk-Verwaltung: Erforderlich	Vervollständigt den Fragebogen zur Reifebewertung
Fachexperten: Empfohlen	Vervollständigt den Fragebogen zur Reifebewertung

Angeforderte Informationen/Zugriff

Der ITSM-Reifefragebogen wird vom Kunden mindestens zwei Wochen vor der von ServiceNow bereitgestellten Kundenauslesung ausgefüllt.

Ausnahmen

Dieser Beschleuniger ist auf die folgenden Fähigkeiten innerhalb von ITSM beschränkt:

- Incident-Management
- Problem-Management
- Anforderungsmanagement
- Change-Management
- Management kontinuierlicher Verbesserungen
- Service Desk
- CDSM – Grundlagen

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

LSD-Reifegradbewertung

Dieser Accelerator bietet Anleitungen zur Feinabstimmung von Legal Service Delivery (LSD) auf der Plattform ServiceNow.

Übersicht über Beschleuniger

Die Reifegradbewertung für Legal Service Delivery bietet Impact Advanced- und Total-Kunden verbindliche Anleitungen, Inhalte zu führenden Praktiken und eine Reifegradanalyse ihrer ServiceNow -Instanz. Der Accelerator vermittelt ein grundlegendes Verständnis der Reife, die mit den erzielten Geschäftsergebnissen verbunden ist. Der Accelerator zielt darauf ab, Lücken bei Ihrer LSD-Produktimplementierung basierend auf den Anwendungsfällen Ihres Unternehmens zu bewerten und gibt gezielte Empfehlungen, was als Nächstes angegangen werden muss, um die Wertschöpfung der Plattform zu steigern.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Auftaktsitzung zur LSD-Reifegradbewertung (bis zu 120 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme von Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern

Fragebogen zur LSD-Reifegradbewertung

Ihre Assessment-Teilnehmer werden gebeten, einen vordefinierten Fragebogen zur LSD-Reifegradbewertung auszufüllen, in dem gezielte Fragen zur Bewertung von Lücken und Möglichkeiten Ihres LSD-Produkts gestellt werden.

Fragebogen-Ergebnisanalyse (Zeit nach Bedarf, vom Impact-Team festgelegt)

Das Team Impact führt Folgendes aus:

- Prüft und analysiert die Punktzahlen des Fragebogens
- Stellt maßgeschneiderte Empfehlungen und führende Praktiken zusammen
- Stellt Anleitungen bereit, die Ihnen helfen zu verstehen, wie Sie Ihre Investition in LSD-Produkte am besten maximieren können

LSD-Reifegradbewertungsbericht

Der Bewertungsbericht ist ein Ergebnis des Fragebogens sowie der Eingaben von ServiceNow LSD-Führungskräften und umfasst Folgendes:

- Reifegradpunktzahl
- Die fünf wichtigsten Empfehlungen der nicht übernommenen Produktfunktionen für LSD
- Zusätzliche durchzuführende Initiativen oder Impact Accelerators oder spezifische Empfehlungen zum Erreichen von Ergebnissen
- Eine vollständige Liste der beachteten Empfehlungen

Vorlesesitzung für Kunden (bis zu 120 Minuten)

- Stellen Sie den LSD-Reifegradbewertungsbericht bereit
- Überprüfen Sie den Bericht zur LSD-Reifegradbewertung:

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

- Präsentieren Sie die Bewertungsergebnisse
- Diskutieren Sie gezielte Empfehlungen
- Stellen Sie einen vorgeschlagenen Plan und Ressourcen bereit, damit Sie entscheiden können, welche Empfehlungen implementiert werden sollen

Folgesitzung (bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der LSD-Reifegradbewertung
- Geben Sie bei Bedarf zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.		#

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider, mit Ausnahme ihrer internen Verwendung.

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

ServiceNow-Ressourcen sind nicht für die Implementierung von LSD-Empfehlungen in Nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Bedarfsweise abrufbarer Wertebericht

Kunden können diesen Accelerator verwenden, um einen Wertbericht gemäß ihren Impact-Paketberechtigungen anzufordern.

Bedarfsweise abrufbarer Wertebericht – Guided

Kunden können diesen Beschleuniger verwenden, um einen Wertbericht für bis zu zwei ServiceNow -Produkte anzufordern.

Übersicht über Beschleuniger

Mit dem Value Report Accelerator können Guided-Kunden den Wert nachvollziehen, den ihr Unternehmen mit Produkten ServiceNow von für Standardgeschäftsziele und -ergebnisse ServiceNow von erzielt hat.

Was Sie erhalten

Wertbericht, der die Ergebnisse wichtiger Geschäftsergebnisse für bis zu zwei Produkte monetarisiert.

Hinweis: Nur Standardziele und -ergebnisse, die in Impact Delivery Instance (IDI) für ausgewählte Produkte erfasst werden, können Teil des Wertberichts sein.

Der Wertbericht bietet eine inkrementelle Verbesserung im Vergleich zu einem vorherigen Zeitraum. ServiceNow Teams empfehlen einen Jahresvergleich als idealen Zeitrahmen für die Identifizierung von Leistungsverbesserungen, um Faktoren wie Saisonalität zu berücksichtigen. Je nach Kundenbedürfnissen können jedoch auch andere Häufigkeiten verwendet werden.

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Geschäftsführender Sponsor	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow. Verantwortlich für die Förderung der Geschäftsentscheidung zur Bereitstellung neuer Produkte.		#
Geschäftsinhaber	Branchenserviceverantwortliche, die Einblicke in die Analyse		#

Automatische Übersetzung

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
	gewähren können, um den von ServiceNowerzielten Wert genau wiederzugeben.		
Reporting-Spezialist	Person, die bei der Bereitstellung und Überprüfung der zum Abschließen der Analyse erforderlichen Daten helfen kann.		#

Ausnahmen

- Voraussetzungen:
- ◦ Die analysierten Produkte müssen seit mindestens 12 Monaten live sein (Ausnahmen können mit Ihrem Team besprochen werden).
  - ◦ Kundenziele, Ergebnisse und Erfolgsmetriken müssen in Impact Delivery Instance (IDI) definiert und vorzugsweise in den Ergebnissen und Leistungsüberprüfungen mit CSM besprochen werden
- Der Kunde ist für die Validierung wichtiger Annahmen und die Bereitstellung von Daten verantwortlich. Wenden Sie sich an Ihren CSM, um Informationen zu Optionen für die sichere und automatisierte Datenfreigabe zu erhalten
- Der Bericht enthält standardmäßige ServiceNow Ergebnisse und Erfolgsmetriken und schließt die Analyse benutzerdefinierter Ziele oder Ergebnisse aus

Die Bereitstellung dieses Beschleunigers unterliegt einer vorläufigen Überprüfung durch ein Value-KMU, um sicherzustellen, dass die Verfügbarkeit und Qualität der Daten für die Bereitstellung eines robusten Wertberichts ausreichen.

Wertbericht bei Bedarf: Erweitertes Paket oder strategisches Mehrwert-Add-on

Fortgeschrittene Kunden können diesen Beschleuniger verwenden, um einen Wertbericht außerhalb des Jahresberichts anzufordern, der als Teil der standardmäßigen Wert-Journey enthalten ist.

Übersicht über Beschleuniger

Mit dem Wertbericht – Ad-hoc-Accelerator können Advanced-Kunden außerhalb ihrer jährlichen Kadenz einen Wertbericht zu ServiceNow Standardgeschäftszielen und -ergebnissen abrufen. Dieser Bericht hilft Kunden zu verstehen, welchen Wert ihre Organisation mit -Produkten ServiceNow von für Standardgeschäftsziele und -ergebnisse ServiceNow von erzielt hat.

Der Wertbericht informiert über die strategische Diskussion des Teams mit dem Kunden darüber, wie sie den mit ServiceNow und Impact erzielten Wert weiterhin beschleunigen können.

Was Sie erhalten

- Wertbericht für bis zu zwei Produkte

Hinweis: Nur Standardgeschäftsziele und -ergebnisse, die in Impact Delivery Instance (IDI) für ausgewählte Produkte erfasst werden, können Teil des Wertberichts sein.

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

- Empfehlungen zur Beschleunigung des Werts
- Zusätzliche Beratung durch das Team, wenn neben den ursprünglich identifizierten Zielen und Ergebnissen für ausgewählte Produkte weitere Geschäftsziele und -ergebnisse erforderlich sind.

Der Wertbericht bietet eine inkrementelle Verbesserung im Vergleich zu einem vorherigen Zeitraum. Ihr Team empfiehlt einen Jahresvergleich als idealen Zeitrahmen für die Identifizierung von Leistungsverbesserungen, um Faktoren wie Saisonalität zu berücksichtigen. Je nach Kundenbedürfnissen können jedoch auch andere Häufigkeiten verwendet werden.

Angeforderte Kundenressourcen

Der Kunde stellt während der Dauer jedes betreffenden Projekts während der Laufzeit des Impact-Abonnements die folgenden Ressourcen zur Verfügung. Die gleichen Mitarbeiter können mehrere Verantwortlichkeiten erfüllen. Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Geschäftsführender Sponsor	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow. Verantwortlich für die Förderung der Geschäftsentscheidung zur Bereitstellung neuer Produkte.		#
Geschäftsinhaber	Branchenserviceverantwortliche, die Einblicke in die Analyse gewähren können, um den von ServiceNowerzielten Wert genau wiederzugeben.		#
Reporting-Spezialist	Person, die bei der Bereitstellung und Überprüfung der zum Abschließen der Analyse erforderlichen Daten helfen kann.		#

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

Ausnahmen

- Voraussetzungen:
- ◦ Die analysierten Produkte müssen seit mindestens 12 Monaten live sein (Ausnahmen können mit Ihrem Team besprochen werden).
  ◦ Kundenziele, Ergebnisse und Erfolgsmetriken müssen in Impact Delivery Instance (IDI) definiert und vorzugsweise in den Ergebnissen der Leistungsüberprüfungen mit Ihrem Customer Success Manager (CSM) besprochen werden.
- Kunden sind für die Validierung wichtiger Annahmen und die Bereitstellung von Daten zur Aufnahme in den Bericht verantwortlich. Fragen Sie Ihr Team nach Optionen für die sichere und automatisierte Datenfreigabe.
- Der Bericht enthält standardmäßige ServiceNow Ergebnisse und Erfolgsmetriken und schließt die Analyse benutzerdefinierter Ziele oder Ergebnisse aus.
- Kunden haben in diesem Jahr bereits einen Wertbericht abgeschlossen und dies ist eine zusätzliche Anforderung oder hat mit ihrem Team bestätigt, dass dieser Beschleuniger geeignet ist.

Wertbericht bei Bedarf: Gesamtpaket

Kunden können mit diesem Accelerator einen Bericht zum Geschäftsnutzen anfordern.

Übersicht über Beschleuniger

Mit dem Value Report Accelerator können Total Customers auch außerhalb des Jahreszeitraums einen Wertbericht für die Geschäftsziele und -ergebnisse ServiceNow von abrufen. Dieser Bericht hilft Kunden zu verstehen, welchen Wert ihre Organisation mit -Produkten ServiceNow von für Standardgeschäftsziele und -ergebnisse ServiceNow von erzielt hat.

Der Wertbericht informiert über laufende strategische Diskussionen, die das Team mit Ihnen darüber führt, wie die Wertschöpfung mit ServiceNow und Impact weiter beschleunigt werden kann.

Was Sie erhalten

- Wertbericht für bis zu zwei Produkte

  Hinweis: Alle standardmäßigen und anwenderdefinierten Geschäftsziele und -ergebnisse für ausgewählte Produkte können Teil des Wertberichts sein.

- Empfehlungen zur Beschleunigung des Werts
- Zusätzliche Beratung durch das Team, wenn neben den ursprünglich identifizierten Zielen und Ergebnissen für ausgewählte Produkte weitere Geschäftsziele und -ergebnisse erforderlich sind.
- Der Wertbericht bietet eine inkrementelle Verbesserung im Vergleich zu einem vorherigen Zeitraum. ServiceNow Teams empfehlen einen Jahresvergleich als idealen Zeitrahmen für die Identifizierung von Leistungsverbesserungen, um Faktoren wie Saisonalität zu berücksichtigen. Je nach Kundenbedarf können jedoch auch andere Häufigkeiten verwendet werden.

Angeforderte Kundenressourcen

Kunden stellen während der Dauer einer entsprechenden Interaktion während der Laufzeit des Impact-Abonnements die folgenden Ressourcen zur Verfügung. Die gleichen Mitarbeiter

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

können mehrere Verantwortlichkeiten erfüllen. Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Geschäftsführender Sponsor	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow. Verantwortlich für die Förderung der Geschäftsentscheidung zur Bereitstellung neuer Produkte.		#
Geschäftsinhaber	Branchenserviceverantwortliche, die Einblicke in die Analyse gewähren können, um den von ServiceNowerzielten Wert genau wiederzugeben.		#
Reporting-Spezialist	Person, die bei der Bereitstellung und Überprüfung der zum Abschließen der Analyse erforderlichen Daten helfen kann.		#

Ausnahmen

- Voraussetzungen:
- ◦ Die analysierten Produkte müssen seit mindestens 12 Monaten live sein (Ausnahmen können mit Ihrem Team besprochen werden).
  - ◦ Kundenziele, Ergebnisse und Erfolgsmetriken müssen in Impact Delivery Instance (IDI) definiert und vorzugsweise in den Ergebnissen der Leistungsüberprüfungen mit Ihrem Customer Success Manager (CSM) besprochen werden.
- Kunden sind für die Validierung wichtiger Annahmen und die Bereitstellung von Daten zur Aufnahme in den Bericht verantwortlich. Wenden Sie sich an Ihren CSM, um Informationen zu Optionen für die sichere und automatisierte Datenfreigabe zu erhalten.
- Kunden haben in diesem Jahr bereits einen Wertbericht abgeschlossen und dies ist eine zusätzliche Anforderung oder hat mit ihrem Team bestätigt, dass dieser Beschleuniger geeignet ist.

Portfolio-Governance

Leitfaden zum Aufbau eines Prozesses für strategisches Portfoliomanagement

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

Übersicht

Portfolio-Governance bietet Impact-Kunden führende Praktiken und verbindliche Anleitungen für den Demand-Management-Prozess, einschließlich Bedarfsgenerierung, Bedarfsbewertung und den Übergang zu Design/Entwicklung. Dieser Impact Accelerator soll Kunden bei der Erstellung einer Portfolio-Governance-Fähigkeit unterstützen, die mit strategischer Governance verbunden ist. Er erstellt eine unternehmensübergreifende Ausrichtung strategischer Prioritäten, um effektivere und ganzheitlichere Lösungen zu schaffen und die Wertschöpfung zu verbessern.

Hinweis: Dieser Accelerator ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest.
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden.
- Daten und andere Eingaben anfordern.

Kunden-Workshop (bis zu 4 Stunden)

- Überprüfen Sie den aktuellen Status des Bedarfsmanagements.
- Diskutieren Sie die Inhalte der führenden Praxis.
- Dem Kunden Aktionsplanelemente zur Ausführung vorschlagen

Portfolio-Governance-Ergebnisse

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Aktionsplanungsvorlagen

Kundennachverfolgungssitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Portfolio-Governance-Ergebnissen.
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow

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

Informationen/Zugriff angefordert

- Dokumente zur Governance-Struktur von ServiceNow – Satzungen, Listen der Vorstandsmitglieder usw.
- CoE-Charter
- Organigramm
- IT-Governance-Dokumente
- Prozessarbeitsmappe für Bedarfe – Aufnahmeformulare, Bewertungsbewertungslisten usw.
- EA-Prozessarbeitsmappe
- Projektpläne und Implementierungszeitpläne
- Richtlinien zur Designüberprüfung
- Entwicklungsmethode und -prozess (agil und/oder Wasserfall)

Ausnahmen

ServiceNow übernimmt keine Verantwortung für die Ausführung des Portfoliomanagement-Prozesses.

Reifegradbewertung für Project Portfolio Management

Der Project Portfolio Management (PPM) Maturity Assessment Accelerator bietet Anleitungen zur Maximierung der mit PPM verfügbaren Ressourcen.

Übersicht

Die Reifegradbewertung für Project Portfolio Management bietet Impact Advanced- und Total Customers verbindliche Anleitungen, Inhalte zu führenden Praktiken und eine Reifeanalyse ihres ServiceNow Instanz-PPM. Die Bewertung soll Ihnen helfen, die Organisation der komplexen Aufgaben mehrerer Programme, Prozesse, Vorgänge und Projekte zu optimieren und eine Gesamtansicht der Projekte als eine Einheit zu erstellen, um sie für optimale Geschäftsrenditen zu priorisieren und in die gewünschte Reihenfolge zu bringen.

Informationen zu PPM finden Sie unter Projekt-Portfoliomanagement .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Auftaktsitzung zur Bewertung der PPM-Reife (bis zu 120 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern

Fragebogen zur Reifebewertung

Ihre Bewertungsteilnehmer werden aufgefordert, jeweils unabhängig voneinander einen vorgefertigten Fragebogen zur Bewertung der PPM-Reifegradbewertung auszufüllen, in dem gezielte Fragen gestellt werden, um Lücken und Möglichkeiten im Zusammenhang mit Ihrem PPM-Produkt zu bewerten.

Fragebogen-Ergebnisanalyse (Zeit wird vom Impact-Team festgelegt, nach Bedarf)

Ihr Impact Team wird:

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

- Überprüfen und analysieren Sie die Punktzahlen des Fragebogens
- Stellen Sie maßgeschneiderte Empfehlungen und führende Praktiken zusammen
- Stellen Sie Anleitungen bereit, die Ihnen helfen zu verstehen, wie Sie Ihre Investition in PPM-Produkte am besten maximieren können

PPM-Reifegradbewertungsbericht

Der Bewertungsbericht ist das Ergebnis des Fragebogens sowie der Eingaben unserer PPM-Führungskräfte und umfasst Folgendes:

- Reifegradpunktzahl
- Die fünf wichtigsten Empfehlungen der nicht übernommenen Produktfunktionen für PPM
- Zusätzliche durchzuführende Initiativen oder Auswirkungsbeschleuniger oder spezifische Empfehlungen zum Erreichen von Ergebnissen
- Eine vollständige Liste der beachteten Empfehlungen

Vorlesesitzung für Kunden (bis zu 120 Minuten)

- Stellen Sie den PPM-Reifegradbewertungsbericht bereit
- Überprüfen Sie den Bericht zur PPM-Reifegradbewertung:
  - Präsentieren Sie die Bewertungsergebnisse
  - Diskutieren Sie gezielte Empfehlungen
  - Stellen Sie einen vorgeschlagenen Plan und Ressourcen bereit, damit Sie entscheiden können, welche Empfehlungen implementiert werden sollen

Nachverfolgung (bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der PPM-Reifegradbewertung
- Stellen Sie bei Bedarf zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.

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

Ausschlüsse

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Ausführung des angegebenen Plans verantwortlich.

ServiceNow Governance

Leitfaden zum Erstellen von ServiceNow Governance-Tafeln und -Richtlinien.

Übersicht

ServiceNow Governance bietet Impact-Kunden ein Framework, das die Entscheidungsfindung rationalisiert, die erforderlich ist, um zu definieren, wie Ihr Unternehmen die ServiceNow-Plattform verwenden und verwalten soll. Dies umfasst die Einrichtung von Governance über Strategie, Portfolio und technische Domänen hinweg. Dieser Impact Accelerator soll Kunden dabei unterstützen, ihre Transformationsvision voranzutreiben, die richtige Arbeit zur richtigen Zeit zu liefern und die technische Integrität ihrer ServiceNow-Implementierung aufrechtzuerhalten.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Lesen Sie Schulungsmaterialien zu ServiceNow-Governance in den Bereichen Strategie, Portfolio und Technik
- Daten und alle anderen Eingaben vom Kunden anfordern

Discovery-Sitzungen

- Bewerten Sie das aktuelle Governance-Modell für Strategie, Portfolio und technische Bereiche, einschließlich:
  - Roadmap-Entscheidungen zur Vision und Strategie des Kunden
  - Demand-Management des Kunden
  - Umgebung, Plattform, Daten und Entwicklungsmanagement des Kunden
- Diskutieren Sie die Inhalte der führenden Praxis
- Dem Kunden Aktionsplanelemente zur Ausführung vorschlagen

Kunden-Workshops

- Dedizierte Workshops zum Einrichten der Strategie-Governance und des Führungsgremiums
- Dedizierte Workshops zum Einrichten der Portfolio-Governance und des Demand Board
- Dedizierte Workshops zur Einrichtung der technischen Governance und des technischen Governance-Ausschusses
- Dedizierte Workshops zur Zusammenarbeit der drei wichtigsten Governance-Domänen

Hinweis: Jeder Workshop enthält Lehrmaterialien und interaktive Aktivitäten, die dem Kunden helfen, seine Governance Boards und ServiceNow Governance-Richtlinien zu entwerfen.

Automatische Übersetzung

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

Governance-Ergebnisse

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Aktionsplanungsvorlagen
- Entwerfen Sie Designs für Governance-Modelle und -Prozesse

Kundennachverfolgungssitzung

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Governance-Ergebnissen
- Möglichkeit, zusätzliche Governance-Simulationen auszuführen, um die neue Governance-Struktur des Kunden zu testen
- Zusätzliche Anleitungen für die Führungspraxis bereitstellen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
ServiceNow Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Strategie-Governance:

- Organigramm für Verbraucher und Bereitstellung in der Plattform
- Definierte Vision und Strategie für ServiceNow
- Strategie-Roadmap und technische Roadmap für ServiceNow
- Dokumentierte OKRs, Themen und Epics
- An die Plattform ausgerichtete Geschäftsergebnisse
- Business Case oder Business Case-Vorlagen in Bezug auf die Plattform
- IT-Governance-Dokumente in Bezug auf die Plattform
- Beispiel: Dokumente des Lenkungsausschusses
  - Charters
  - Listen und Rollen der Tafelteilnehmer
  - Programmen des Lenkungsausschusses

Portfolio-Governance:

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

- Details zu Bedarfsforen auf Unternehmensebene
- Alle vorhandenen Bedarfsprozesse und -foren von ServiceNow, z. B. Prozess, Aufnahmeformulare, Bewertungslisten usw.
- Vorhandene Demand-Board-Dokumente, z. B. Charters, Board-Teilnehmerlisten, Agenden
- Eine Ansicht aller laufenden oder bevorstehenden Plattformanforderungen, einschließlich Projektplänen und Zeitplänen
- Organigramm: Speziell darauf ausgerichtet, hervorzuheben, woher der Bedarf stammen kann
- CoE-Charter (falls vorhanden)
- EA-Prozessarbeitsmappe
- Entwicklungsmethode und -prozess (agil und/oder Wasserfall)
- Bewertungs- und Gewichtungskriterien für Bedarf

Technische Governance:

- Technologie-Governance-Dokumente (Chartas, Agenden) – insbesondere
  - Jede unternehmensweite Technologie-Governance, die möglicherweise an ausgerichtet werden muss
  - Alle unternehmensweiten Standards für Technologiearchitektur, die zu beachten sind
  - Alle vorhandenen technischen Governance Boards der Plattform
- Architektur-Blueprint
- Projekt-Backlog
- Strategischer IT-Plan
- Schwachstellen, Geschäftstreiber und gewünschte Geschäftsergebnisse

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Ausführung der Strategie-Governance-Richtlinie oder des Prozesses verantwortlich.

Reifegradbewertung von Software Asset Management

Der ServiceNow Software Asset Management (SAM) Maturity Assessment Accelerator bietet Anleitungen zur Maximierung der mit SAM verfügbaren Ressourcen.

Übersicht über Beschleuniger

Die Anwendung Software Asset Management verfolgt, bewertet und verwaltet systematisch Softwarelizenzen, Compliance und Optimierung.

Die Reifegradbewertung für Software Asset Management bietet Kunden von Impact verbindliche Anleitungen, Inhalte zu führenden Praktiken und eine Reifegradanalyse ihrer ServiceNow -Instanz-SAM. Die Bewertung soll Ihnen dabei helfen, die Organisation der komplexen Aufgaben mehrerer Programme, Prozesse, Vorgänge und Projekte zu optimieren. Darüber hinaus hilft es, eine Gesamtansicht der Projekte als einzelne Entität zu erstellen, um sie für optimale Geschäftsrenditen zu priorisieren und in die gewünschte Reihenfolge zu bringen.

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

Weitere Informationen zu SAM finden Sie unter Software Asset Management .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

SAM-Reifegradbewertung – Kickoff-Sitzung (bis zu 120 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme von Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern

SAM – Fragebogen zur Reifebewertung

Ihre Bewertungsteilnehmer werden gebeten, jeweils einen vorgefertigten SAM-Reifegradbewertungsfragebogen für sich auszufüllen, in dem gezielte Fragen gestellt werden, um Lücken und Möglichkeiten im Zusammenhang mit Ihrem SAM-Produkt zu bewerten.

Fragebogen-Ergebnisanalyse (Zeit nach Bedarf, die vom Impact-Team festgelegt wird)

Das Impact Team führt Folgendes aus:

- Prüft und analysiert die Punktzahlen des Fragebogens
- Stellt maßgeschneiderte Empfehlungen und führende Praktiken zusammen
- Enthält Anleitungen, die Ihnen helfen zu verstehen, wie Sie Ihre Investition in SAM-Produkte am besten maximieren können

SAM-Reifegradbewertungsbericht

Der Bewertungsbericht ist das Ergebnis des Fragebogens sowie der Eingaben unserer SAM-Führungskräfte und umfasst Folgendes:

- Reifegradpunktzahl
- Die fünf wichtigsten Empfehlungen der nicht übernommenen Produktfunktionen für SAM
- Zusätzliche durchzuführende Initiativen oder Impact Accelerators oder spezifische Empfehlungen zum Erreichen von Ergebnissen
- Eine vollständige Liste der beachteten Empfehlungen

Vorlesesitzung für Kunden (bis zu 120 Minuten)

- Stellen Sie den SAM-Reifegradbewertungsbericht bereit
- Überprüfen Sie den SAM-Reifegradbewertungsbericht:
- ◦ Präsentieren Sie die Bewertungsergebnisse
  ◦ Diskutieren Sie gezielte Empfehlungen
  ◦ Stellen Sie einen vorgeschlagenen Plan und Ressourcen bereit, damit Sie entscheiden können, welche Empfehlungen implementiert werden sollen

Folgesitzung (bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der SAM-Reifegradbewertung

Geben Sie bei Bedarf zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.

Ausschlüsse

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Ausführung des angegebenen Plans verantwortlich.

Überprüfung von Personal und Rollen

Einblicke in Personal und Rollen.

Überprüfung von Personal und Rollen – Erweitert

Leitfaden für eine effektive Rollenausrichtung

Übersicht

Die Überprüfung von Mitarbeitern und Rollen bietet Impact-Kunden Inhalte zu führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen, um sie bei der Analyse von Rollen, Zuständigkeiten und potenziellen Kompetenzlücken zu unterstützen, die derzeit in ihrem ServiceNow-Programmteam bestehen, und um Informationen zu Einstellungs-, Partnerschafts- und Outsourcing-Anforderungen zur Unterstützung von zu erhalten Strategie von ServiceNow Es soll Kunden beim Aufbau eines effektiven Teams helfen, das sie bei der Umsetzung ihrer ServiceNow-Vision und -Strategie, der richtigen Personalbesetzung zur Unterstützung des Unternehmens und von Ansätzen zur Reduzierung der Fluktuation unterstützt.

ServiceNow empfiehlt dem Kunden, diesen Accelerator in Verbindung mit dem CoEI Design Accelerator anzufordern.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern

Discovery-Sitzungen

Automatische Übersetzung

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

Überprüfen Sie vom Kunden bereitgestellte Artefakte, und schließen Sie etwaige Lücken.

Kunden-Readout (bis zu 60 Minuten)

Überprüfen Sie die allgemeine Organisationsstruktur, das Personal und die Rollenvorschläge im Kontext der Vision und Strategie von ServiceNow.

Kundennachverfolgungssitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit allgemeinen Ressourcenbeschaffungsleitfäden im Kontext der Vision und Strategie von ServiceNow
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Teamleiter für ServiceNow Platform & Development – Empfohlen	Verwaltet den Plattformbetrieb und die Entwicklung auf der ServiceNow-Plattform.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Allgemeines Organigramm und Ressourcendetails, ohne Mitarbeiternamen oder andere vertrauliche Informationen oder spezifische Reduzierungen bei der Personalplanung anzugeben
- Rollen- und Zuständigkeitsdefinitionen

Ausnahmen

ServiceNow ist an Ressourcenauswahlprozessen nicht beteiligt.

Überprüfung von Personal und Rollen – Total

Leitfaden für eine effektive Rollenausrichtung

Übersicht

Die Überprüfung von Mitarbeitern und Rollen bietet Impact-Kunden Inhalte zu führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen, um sie bei der Analyse von Rollen, Zuständigkeiten und potenziellen Kompetenzlücken zu unterstützen, die derzeit in ihrem ServiceNow-Programmteam bestehen, und um Informationen zu Einstellungs-, Partnerschafts- und Outsourcing-Anforderungen zur Unterstützung von zu erhalten Strategie von ServiceNow Es soll Kunden beim Aufbau eines effektiven Teams helfen, das sie bei der Umsetzung ihrer ServiceNow-Vision und -Strategie, der richtigen Personalbesetzung zur Unterstützung des Unternehmens und von Ansätzen zur Reduzierung der Fluktuation unterstützt.

Automatische Übersetzung

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

ServiceNow empfiehlt dem Kunden, diesen Accelerator in Verbindung mit dem CoEI Design Accelerator anzufordern.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern

Discovery-Sitzungen (bis zu 8 Stunden, je nach Anzahl der Discovery-Workshops/ Interviews)

- Überprüfen Sie vom Kunden bereitgestellte Artefakte, und schließen Sie etwaige Lücken
- Besprechen Sie den aktuellen Status der Rollen und Zuständigkeiten sowie die Zielreife für das Organisationsmodell des Kunden

Kundenvorlesung (bis zu 3 Stunden)

- Überprüfen Sie die allgemeine Organisationsstruktur, das Personal und die Rollenvorschläge im Kontext der Vision und Strategie von ServiceNow
- Überprüfen und durchlaufen Sie unterstützende Ressourcen, die der Kunde zur Ausführung von Rollen- und Personalvorschlägen verwenden kann

Kundennachverfolgungssitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit allgemeinen Ressourcenbeschaffungsleitfäden im Kontext der Vision und Strategie von ServiceNow
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
ServiceNow-Sponsor der Geschäftsleitung: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Teamleiter für ServiceNow Platform & Development – Empfohlen	Verwaltet den Plattformbetrieb und die Entwicklung auf der ServiceNow-Plattform.

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

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Allgemeines Organigramm und Ressourcendetails, ohne Mitarbeiternamen oder andere vertrauliche Informationen oder spezifische Reduzierungen bei der Personalplanung anzugeben
- Charters und/oder Governance-Chartas des Kunden in Bezug auf die ServiceNow-Bereitstellung
- Der Kunde muss den Vision & Strategy Accelerator abgeschlossen haben und die ServiceNow − Visions- und Strategiekarte bereitstellen
- Details zur vorhandenen ServiceNow-Partnerlandschaft
- Rollen- und Zuständigkeitsdefinitionen

Ausnahmen

ServiceNow ist an Ressourcenauswahlprozessen nicht beteiligt.

Strategie-Governance

Leitfaden zur Ausrichtung der strategischen Roadmap von ServiceNow an den Geschäftsergebnissen

Übersicht

Strategie-Governance bietet Impact-Kunden führende Praxisempfehlungen für die Einrichtung und den Betrieb von Strategie-Governance, die den Kunden dabei unterstützen, Entscheidungen zu treffen, die eine strategische Roadmap von ServiceNow an den Geschäftsergebnissen ausrichten.

Hinweis: Dieser Accelerator ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest.
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden.
- Daten und andere Eingaben anfordern.

Kunden-Workshop (bis zu 4 Stunden)

- Überprüfen Sie den aktuellen Status von Entscheidungen zur Strategie-Roadmap.
- Diskutieren Sie die Inhalte der führenden Praxis.
- Dem Kunden Aktionsplanelemente zur Ausführung vorschlagen

Strategie-Governance-Ergebnisse

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Aktionsplanungsvorlagen

Kundennachverfolgungssitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

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

- Gelegenheit für Fragen und Antworten in Bezug auf Strategie-Governance-Ergebnisse.
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow

Informationen/Zugriff angefordert

- Dokumente zur Governance-Struktur von ServiceNow – Satzungen, Listen der Vorstandsmitglieder usw.
- CoE-Charter
- Organigramm
- IT-Governance-Dokumente
- Aktuelles Dokument für strategische Roadmap, Mission, Vision von ServiceNow
- OKR, Themen und Epics dokumentiert
- Geschäfts-KPIs
- Business Case (oder Business Case-Vorlagen)

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Ausführung des Strategie-Governance-Prozesses verantwortlich.

Erfolgsbereitschaftsbewertung (SRA)

Dieser Beschleuniger misst die Bereitschaft und Plattformreife Ihrer ServiceNow -Plattform.

Übersicht

Die Success Readiness Assessment (SRA) ist ein Prozess, der entwickelt wurde, um Verbesserungsbereiche während der digitalen Transformations-Journey mit der Plattform ServiceNow zu identifizieren, zu zielen und vorzuschreiben.

Die SRA besteht aus einer Reihe von Interviews mit einer Reihe von Stakeholdern, mit denen quantitatives und qualitatives Kundenfeedback eingeholt wird. Diese Interviews erzeugen nachverfolgbare Daten, die eine Baseline an Informationen bieten, die das Impact Team bei der Empfehlung von Verbesserungsmaßnahmen verwenden kann.

Hinweis: Dieser Accelerator ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

Automatische Übersetzung

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

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 60 Minuten):

- Geben Sie einen Überblick über die SRA und ihre Bedeutung
- Überprüfen Sie den SRA-Prozess und die Ergebnisse
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern

Discovery-Kundensitzungen (bis zu 90 Minuten pro Interview):

Die SRA-Interviews sollen:

- Decken Sie Verbindungen und Fehlausrichtungen zwischen Stakeholdern auf
- Identifizieren Sie, wo Lücken vorhanden sind, die sich auf den langfristigen Erfolg auswirken
- Lokalisieren Sie abgelegene Bereiche, um Kapazität und Kompetenz zu verbessern
- Erstellen Sie eine Baseline-Reifegradpunktzahl für dreizehn Fokusbereiche

SRA-Vorlesesitzung (bis zu 90 Minuten):

Diese Sitzung soll:

- Präsentieren Sie die Ergebnisse Stakeholdern, indem Sie die SRA-Ergebnisse zusammenfassen
- Diskutieren Sie Empfehlungen und die nächsten Schritte basierend auf den Ergebnissen

SRA-Leistung:

Vorlesedeck für Führungskräfte mit dokumentierten Empfehlungen des Impact Teams basierend auf den SRA-Ergebnissen.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Berichterstellungs-Lead (Empfohlen)	Treffen Sie sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, gewähren Sie Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuern Sie die Aktionen aus dem Projekt.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Aktivitäten teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden potenziell in Zukunft zu unterstützen.
Entwickler (optional)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.

Angeforderte Informationen/Zugriff

N/A

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Umsetzung der auf der Grundlage der SRA gemachten Empfehlungen verantwortlich.

Bewertung der Schulungsstrategie

Der Accelerator für die Bewertung der Schulungsstrategie bietet Anleitungen für die Erstellung eines Schulungsplans für die Benutzerakzeptanz und die Kompetenzerweiterung.

Übersicht

Die Bewertung der Schulungsstrategie (Training Strategie Assessment, TSA) bietet Schulungen und Anleitungen für die Einführung von Plattform ServiceNow, um Ihre Kompetenzen zu erweitern und Benutzer zum richtigen Zeitpunkt auf ihrer ServiceNow Journey vorzubereiten. Die TSA umfasst eine Überprüfung der Schulungs- und Einführungsanforderungen, Berechtigungen und aktuellen Fähigkeiten Ihrer Organisation sowie die Bereitstellung von Best Practice-Empfehlungen und Schulungsplänen für Ihre Benutzer.

Das TSA wird von einer Schulungsfachkraft ServiceNow geleitet und durch kuratierte On-Demand-Ressourcen und zwei Live-Sitzungen vermittelt. Erlauben Sie bis zu 60 Minuten pro Sitzung. Die Ausgabe des TSA ist ein definierter Schulungsplan, der alle bereichsbezogenen Anwendungen für alle Rollen und Personas im gesamten Unternehmen enthält und gleichzeitig Impact-Schulungsberechtigungen optimal nutzt.

Was Sie erhalten

Vor-Interaktion und Planung

Vor der Interaktion wird ein Fragebogen zum Ausfüllen an Sie gesendet

Live-Sitzungen sind geplant

Digitale Lerninhalte – Übersicht (Von Ihrer Organisation vor TSA-Live-Sitzungen auszufüllen)

Unbeschränkter Zugriff auf bedarfsgesteuerte Inhalte mit folgenden Themen:

- RiseUp mit ServiceNow und dem Schulungs-, Zertifizierungs- und Einführungsportfolio von ServiceNow.
- Ihre Schulungszielgruppe und Ihr Schulungsansatz

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

- Auswirkungsberechtigungen und wichtige Dashboards zum Verständnis Ihres aktuellen Schulungsstatus
- Einführung in das Adoption Toolkit
- Zusätzliche Schulungs- und Einführungsressourcen für Unternehmen

Live-Bewertung der Schulungsstrategie (bis zu 60 Minuten)

- Überprüfen Sie die Antworten aus dem Kundenschulungsfragebogen, einschließlich Lernkultur und Erwartungen des Kunden, betroffene Zielgruppe und Personas, Zeitleisten und ServiceNow Produkte im Umfang
- Diskutieren Sie die aktuelle Kompetenzlandschaft, einschließlich Verlauf der technischen Schulungen und Zertifizierungen

Vorlesung der Schulungsstrategie (bis zu 60 Minuten)

- Die Schulungsfachkraft ServiceNow stellt die empfohlene Schulungsstrategie vor, die basierend auf der Bewertungssitzung für die Schulungsstrategie und den Best Practices erstellt wurde
- Die Ausgabe dieser Sitzung ist der abgeschlossene Plan, der in Impact Delivery Instance (IDI) hochgeladen wird.

Hinweis: Alle Live-Sitzungen werden remote bereitgestellt.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Produkteigentümer	Verschaffen Sie sich einen detaillierteren Überblick über die Produkte, die Teams, die sie unterstützen, und die Auswirkungen der neuen Arbeitsweise.
Lernen und Entwicklung	Sie verstehen, welche Lernmethoden Anwender bevorzugen und wie sie die Plattform trainieren und unterstützen. Verschaffen Sie sich einen detaillierten Überblick über die Anforderungen von Learning Management Systemen (LMS) und potenzielle Probleme beim Zugriff auf die Unternehmensumgebungen.
Schulungsleiter	Machen Sie sich mit dem Zeitplan für die Implementierung und einigen potenziellen Herausforderungen im Zusammenhang mit der Einführung vertraut.

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

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Vorhandene Planungsdokumente, z. B. Zuordnungen der Fähigkeiten und Produkt-Roadmap
- Geschäfts-KPIs
- Details zur vorhandenen Partnerlandschaft und zu allen Schulungen, die angeboten werden sollen
- Übersicht über digitale Lerninhalte (mit dem Titel Erste Schritte mit ServiceNow Training and Adoption), die vom Kunden nach der Initiierung des Beschleunigers in der IDE ausgefüllt wurden.
- Fragebogen vor der Interaktion, der vom Kunden nach Überprüfung des Inhalts der Übersicht über digitale Lerninhalte ausgefüllt wurde

Ausnahmen

- ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Ausführung des bereitgestellten Schulungsplans und der bereitgestellten Strategie verantwortlich.
- Als Voraussetzung für die TSA wird die Vertrautheit mit Now Learning und allen zugehörigen Aufgaben zur Verwaltung von Learning Credits und zur Verwaltung von Benutzeraccounts vorausgesetzt. Diese werden nicht in den TSA-Sitzungen behandelt.
- Live-Sitzungen sollten geplant und innerhalb von drei Wochen nach Initiierung des Accelerator abgeschlossen werden.

Wertpotenzial

Der Value Potenzieller Beschleuniger bietet umfassende Anleitungen zur Identifizierung des Geschäftsnutzens für die weitere Einführung von ServiceNow -Produkten.

Übersicht über Beschleuniger

Das Wertpotenzial nicht bereitgestellter Apps bietet Kunden von Impact Unterstützung beim Erstellen eines Business Case für die weitere Einführung von Produkten von ServiceNow. Über diesen Accelerator arbeiten Sie mit Ihrem Erfolgsarchitekten und einem Wertstrategen zusammen, um das Wertpotenzial nicht bereitgestellter Produkte abzuschätzen. Nach Abschluss dieses Accelerator können Sie den erwarteten Geschäftsnutzen aus der weiteren ServiceNow Produkteinführung vertrauensvoll einschätzen und formulieren.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Darüber hinaus ist dieser Accelerator auch mit der Strategic Value Add-on-SKU verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Auswirkungspakete.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung mit Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Erklären Sie das Konzept des Wertpotenzials und seine Bedeutung
- Klärung der Absicht der Leistung für den Kunden
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern
- Richten Sie einen Plan für die Bewertung ein

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

Discovery- und Arbeitssitzungen für Kunden (bis zu 4 Stunden)

Mögliche Themen:

- Diskussion zu:
  - Geschäftliche Herausforderungen und Zielergebnisse mit wichtigen Stakeholdern
  - Standardergebnisse, die bei der Produkteinführung von ServiceNow erwartet werden
- Überprüfung von:
  - Erwarteter Projektbereitstellungsbereich
  - Datenanforderungsinformationen bereitgestellt und eventuelle Lücken oder Annahmen ermittelt

Kundenbeurteilungssitzung (bis zu 60 Minuten)

Überprüfen und validieren Sie den Entwurf der Wertpotenzialpräsentation und des Modells, falls zutreffend

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

- Präsentieren oder präsentieren Sie die endgültige Präsentation für Wertpotenzial vor weiteren Stakeholdern des Kunden
- Geben Sie wichtige Erfolgsmetriken an, um den Fortschritt und die Ergebnisse zu messen
- Nehmen Sie an einer Adoption-Roadmap-Sitzung teil, um Unterstützung bei der Sequenzierung des Produkteinführungsplans auf Grundlage des Wertpotenzials zu erhalten, falls relevant

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Anwendungs-Champion oder Sponsoren	Executive Sponsor, der sich für die Anwendung im gesamten Unternehmen stark macht	#	
Plattformbesitzer	• Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. • Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren • Stellt die Ausrichtung des Teams an Geschäftsstrategie und Roadmap ServiceNow sicher • Aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Prozess-Leads	Fachexperte, der für die Verwaltung des entsprechenden Prozesses verantwortlich ist	#	
Berichterstellungs-Leads	• Treffen mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater • Bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen • Steuert die Aktionen aus der Interaktion		#

Angeforderte Informationen/Zugriff

Der Kunde ist für die Bereitstellung folgender Elemente verantwortlich:

- Daten und Validierung der Annahmen als Grundlage für die Analyse
- Kosteninformationen, um in die Analyse aufgenommen zu werden
- Abzeichnung des endgültigen Bericht über das Wertpotenzial

Ausnahmen

- Dieser Accelerator gilt nur für Produkte, die bereits lizenziert sind.
- ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung oder Verwaltung der betreffenden Anwendungen verantwortlich.
- Der Umfang jedes Value Potenziellen Beschleunigers ist auf drei Produkte beschränkt. Ausnahmen können mit Ihrem Erfolgsarchitekten und Wertstrategen besprochen werden.
- Aufgrund der Innovationsgeschwindigkeit von ServiceNowsind einige Produkte möglicherweise noch nicht für diesen Accelerator berechtigt. Wenden Sie sich an Ihren Erfolgsarchitekten, der die Berechtigung der Zielprodukte bestätigen kann.

Vision und Strategie

Einblicke in Vision und Strategie.

Vision und Strategie – Erweitert

Leitfaden zum Entwickeln einer Vision und Strategie von ServiceNow

Übersicht

Vision & Strategie bietet Impact-Kunden Inhalte zu führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen, um eine ServiceNow-Vision und -Strategie für ihre Organisation zu entwerfen, die an ihren strategischen Prioritäten, den Maßnahmen zur digitalen Transformation und den Geschäftsergebnissen ausgerichtet ist.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 60 Minuten)

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

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern

Kunden-Workshop (bis zu 4 Stunden)

Diskutieren:

- Strategische Ziele des Kunden
- Strategie des Kunden für ServiceNow
- Entwurfs-Blueprint der Vision und Strategie von ServiceNow

Vision- und Strategieergebnisse

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Blueprint von Vision und Strategie

Kundennachverfolgungssitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten in Bezug auf Vision und Strategie
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow

Informationen/Zugriff angefordert

- Organigramm mit Rollen und Zuständigkeiten
- Dokumente zur Organisationsstrategie

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Umsetzung der Vision und Strategie verantwortlich.

Vision und Strategie – Total

Leitfaden zum Entwickeln einer Vision und Strategie von ServiceNow

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

Übersicht

Vision & Strategie bietet Impact-Kunden Inhalte zu führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen, um eine ServiceNow-Vision und -Strategie für ihre Organisation zu entwerfen, die an ihren strategischen Prioritäten, den Maßnahmen zur digitalen Transformation und den Geschäftsergebnissen ausgerichtet ist.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern

Kunden-Workshop (bis zu 8 Stunden, nach Bedarf, abhängig von der Anzahl der Workshops)

Diskutieren:

- Führen Sie Übungen durch, um eine Vision für die Investition des Kunden in ServiceNow festzulegen
- Führen Sie Übungen durch, um sich auf die wichtigsten strategischen Geschäftstreiber zu einigen, die dazu beitragen, die ServiceNow-Vision des Kunden zu erreichen
- Führen Sie Übungen durch, um wichtige Geschäftsergebnisse und KPIs zu ermitteln, die den Fortschritt anhand wichtiger strategischer Geschäftstreiber messen

Vision- und Strategieergebnisse

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Blueprint von Vision und Strategie
- Strategiekarte (d. h. eine einseitige Zusammenfassung der Vision und Strategie von ServiceNow)

Kundennachverfolgungssitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten in Bezug auf Vision und Strategie
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow

Informationen/Zugriff angefordert

- Organigramm mit Rollen und Zuständigkeiten
- Dokumente zur Organisationsstrategie
- Vorhandene Planungsdokumente (z. B. Zuordnungen der Fähigkeiten, Produkt-Roadmaps)
- Geschäfts-KPIs
- Architektur-Blueprint des aktuellen Status
- Details zur vorhandenen Partnerlandschaft

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Umsetzung der Vision und Strategie verantwortlich.

Technische Accelerators

Beschleunigen Sie die Nutzung und Einführung bestimmter Plattform- und Produktfunktionen durch angewandte Demonstrationen, personalisiertes Coaching und Best Practices mit Technical Accelerators.

In jedem Paket verfügbare Beschleuniger

Ausgaben und Formate des Beschleunigers weisen gemeinsame standardisierte Funktionen auf, können sich jedoch von Paket zu Paket unterscheiden. Nicht alle Beschleuniger sind für jedes Paket verfügbar. Die Beschleuniger und die verfügbaren Funktionsebenen werden durch diese Symbole gekennzeichnet:

- ü = Gemeinsamer standardisierter Funktionssatz
- = Enthält spezifische Beschleuniger-spezifische Funktionen
- = Enthält zusätzliche spezifische Beschleuniger-spezifische Funktionen

Unterkatalog „Technischer Accelerator“.

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter und strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpake	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Zugriff auf Experten		#	#	#	#	
Erweiterung Ihres Mitarbeiter-Centers auf Pro	#	#	#	#	#	

Automatische Übersetzung

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

Unterkatalog „Technischer Accelerator“. (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter und strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpake	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Einführung in Instance Observer – Guided	#	#	#			
Einführung in die Bewertung der Instanzbereitschaft	#	#	#			
Starthilfe für Ihre KI-Suche	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre App Engine	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre automatisierten Tests	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre CMDB	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre CSDM: Grundlage	#	#	#			
Starthilfe für Ihren konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre Datenbankverwaltung	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre Document Intelligence	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Mitarbeiter-Center	#	#	#	#	#	USPS
Beschleunigen Sie Ihr Mitarbeiter-Journey-Management	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Ereignismanagement	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre generative KI	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre automatische Problemlösung	#	#	#	#	#	
Starten Sie Ihr Wissensmanagement	#	#	#	#	#	

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

Unterkatalog „Technischer Accelerator“. (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter und strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpake	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Starten Sie Ihre Legacy-Workflow-Migration	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre Migration von Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Starten Sie Ihren mehrsprachigen Virtual Agent	#	#	#	#	#	USPS
Bringen Sie Ihr Natural Language Understanding in Schwung	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Now Assist für Entwickler	#	#	#	#	#	
Starten Sie Now Assist für CSM durch	#	#	#	#	#	
Now Assist für IT Service Management (ITSM) starten	#	#	#	#	#	
Starten Sie Now Assist in Virtual Agent	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Now Assist für Entwickler	#	#	#	#	#	
Starten Sie durch einen Startschuss für Ihr Now Assist-Kompetenzkit	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre Predictive Intelligence		#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Process Mining	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Service-Mapping	#	#	#	#	#	

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

Unterkatalog „Technischer Accelerator“. (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter und strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpake	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Starten Sie mit Ihrem Service Operations-Arbeitsbereich	#	#	#	#	#	USPS
Starten Sie Ihre ServiceNow AI Journey		#	#		#	
Starten Sie Ihr strategisches Portfoliomanagement – Planungsarbeitsbereich	#	#	#	#	#	
Starten Sie mit Ihrem Arbeitsbereich für strategisches Portfoliomanagement – Ressourcenmanagement	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Erfolgs-Dashboard	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre Task Intelligence	#	#	#	#	#	
Beschleunigen Sie Ihr Upgrade	#	#	#	#	#	USPS
Virtual Agent einen Starthilfe geben	#	#	#	#	#	USPS
Optimierung Ihrer KI-Suche		#	#	#	#	
Ihre CMDB optimieren	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres Mitarbeiter-Centers			#	#	#	
Optimierung Ihres Hardware Asset Management	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres IT Asset Management	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihrer ITOM-Discovery	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihrer Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres Software Asset Management	#	#	#	#	#	

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

Unterkatalog „Technischer Accelerator“. (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter und strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpake	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Ihre Sicherheit optimieren	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres Virtual Agent – Bewertung		#	#	#	#	
Virtual Agent optimieren – NLU (Natural Language Understanding)		#	#	#	#	
Ihren Virtual Agent optimieren – Leistungsüberwachung		#	#	#	#	
Ihren Virtual Agent optimieren – UX (User Experience)	#	#	#	#	#	

Zugriff auf Experten

Der Accelerator für den Zugriff auf Experten verbindet Kunden Impact von über personalisierte virtuelle Coaching-Sitzungen mit Fachexperten von ServiceNow.

Übersicht über Beschleuniger

Der Zugriff auf Experten bietet präzise und umsetzbare Anleitungen zur ServiceNow -Plattform und zu Produktthemen, für die Impact -Kunden derzeit lizenziert sind.

Sitzungen bieten spezialisierte Anleitungen zu verschiedenen ServiceNow -Produktthemen, die darauf abzielen, die Wertrealisierung und die Ergebnisse auf der ServiceNow -Plattform zu beschleunigen.

Hinweis: Mitglieder des TeamsImpact können basierend auf den in der Initiative Zugriff auf Fachwissen übermittelten Informationen festlegen, dass ein Beschleuniger für den Zugriff auf Experten angefordert werden soll. Der Accelerator kann von Kunden außerhalb der Initiative nicht angefordert werden.

Anforderbare Themen

Der Accelerator für den Zugriff auf Experten gilt für eine ausgewählte Gruppe anforderbarer Themen:

- Führende Praktiken:
  - Erhalten Sie verbindliche Einblicke in ServiceNow produktspezifische Leitfäden für ein ausgewähltes Thema.
  - Hilft bei einem tieferen Verständnis effektiver Methoden, Ansätze und Standards für optimale Ergebnisse.
- Technische Anleitung:

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

- Planen Sie personalisierte Einzelsitzungen mit Experten von ServiceNow.
- Behandeln Sie spezifische technische Anfragen, und erhalten Sie verbindliche Anleitungen.

- Übersicht über Produktfunktionen: Erkunden Sie die Funktionen Ihrer lizenzierten Produkte, die speziell für die Phase nach dem Verkauf entwickelt wurden
- Datenmodell – Übersicht:
  - Verständnis der primären Datentypen vermitteln, die von der ServiceNow -Plattform und Ihren lizenzierten Produkten verwendet werden.
  - Verständnis der Datenabhängigkeiten für bis zu zwei Lösungen vermitteln, z. B. ITSM mit CSM.
- Implementierungsrichtlinien: Erhalten Sie technisches Fachwissen, Anleitungen und Empfehlungen zu führenden Praktiken für die Plattformimplementierung und Produkteinführung.

Beispiele für Anforderungen oder zusätzliche Informationen zum Anforderungsprozess finden Sie unter Fordert Zugriff auf Fachwissen an.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Wichtig: Impact -Kunden müssen mindestens eine Woche vor der Sitzung ausreichende Details und Kontextinformationen zum angeforderten Thema bereitstellen, damit der ServiceNow -Anforderungsbesitzer sich vorbereiten kann.

Sitzungsvorbereitung

ServiceNowImpact Der Accelerator-Berater bewertet die Anforderung und sammelt möglicherweise zusätzliche Informationen und Assets basierend auf der Übermittlung der Frage.

Zugriff auf Kundensitzungen von Experten (variable Zeitzuteilung basierend auf der Anforderung)

Ein ServiceNow Fachexperte wird zugewiesen und führt folgende Aufgaben aus:

- Treffen Sie sich direkt mit dem Kunden von Impact, um seine Anfrage zu bearbeiten
- Stellen Sie relevante Assets für die Anforderung bereit

Folgeaufgabe

Der Zugriff auf den Fachexperten für ServiceNow wird für 10 Werktage nach der Sitzung gewährt. Das ServiceNow SME bestimmt, ob zusätzliche Folgemaßnahmen erforderlich sind, um die Anforderung „Zugriff auf Experten“ abzuschließen.

Angeforderte Kundenressourcen

x

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams

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

x (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator (erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Administration der Plattform ServiceNow.
Enterprise Architect Lead (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Unternehmensarchitektur, Strategie und Governance.
Technischer Architekt – Leiter (erforderlich)	Verantwortlich für die gesamte technische Architektur.
Anwendungsbesitzer (erforderlich)	Stellt sicher, dass das Programm oder die Programme, aus denen die Anwendung besteht, das angegebene Ziel oder die für diese Anwendung festgelegten Benutzeranforderungen erfüllen, einschließlich geeigneter Sicherheitsmaßnahmen.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Enterprise Architect(s) (optional)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme einer Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer, sich an technische oder funktionale Standards anzupassen.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Fachexperte(n) (empfohlen)	Bietet den funktionalen Leitern und ihren Teams im gesamten Programm Support auf Expertenebene in den Bereichen Berichterstellung, Dashboards, Automatisierung und Konfigurationen für Incident, Konfiguration, Problem, Wissensmanagement und Serviceanfragen.

Bereitstellungsparameter

- Berechtigungsbeschränkungen: Fachwissen und Anleitungen werden ausschließlich zu Plattform- und Produktthemen ServiceNow von bereitgestellt, für die derzeit Kunden Impact von lizenziert sind. Anforderungen, die sich auf nicht lizenzierte Themen beziehen, werden zur entsprechenden Bearbeitung an das Account-Team weitergeleitet.
- Kundeneinwilligung und Grenzen: Bei allen Aktivitäten werden beratende Rollen strikt eingehalten. Für diesen Accelerator ist keine Kundeneinwilligung erforderlich. ServiceNow -Ressourcen greifen nicht auf Kundeninstanzen zu und führen keine Codeüberprüfungen, Instanzkopien oder direkte Tastaturinteraktionen durch.
- Remotebetrieb und Umfang: Keine lokalen Reisen, keine benannten Ressourcen oder vordefinierten Zeitplanzusagen. Wenn außerhalb des Nachverfolgungszeitraums zusätzliche Zeit benötigt wird, wird eine neue Sitzung angefordert.

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

Angeforderte Informationen/Zugriff

Der Impact Accelerator-Berater kann vor der Kundensitzung zusätzliche Informationen anfordern und nach der Kundensitzung zusätzliche Anleitungen für die Nachverfolgung geben.

Der Aufnahmefragebogen ist mindestens eine Woche vor der Kundensitzung auszufüllen.

Ausschlüsse

Dieser Accelerator enthält nicht:

- Lösen aktiver Supportanfragen.
- Anleitungen zu Anpassungen, Integrationen oder Lösungen auf Unternehmensebene (z. B. Service Mapping) für lizenzierte Produkte.
- Durchführung von Workshops vor Ort oder persönlichen Gesprächen.
- Instanzzugriff, Codeüberprüfung, Kopieren von Instanzen, direkte Tastaturinteraktionen oder Support für Themen außerhalb der aktuellen Lizenzen des Impact-Kunden.
- Administration, Konfiguration und Anpassung von Kundeninstanzen.
- Ersatz für andere vorhandene Impact-Beschleuniger, die für Impact-Kunden verfügbar sind und möglicherweise stärker auf die Lösung abgestimmt sind.

Erweiterung Ihres Mitarbeiter-Centers auf Pro

Der Accelerator „Mitarbeiter-Center auf Pro erweitern“ enthält verbindliche Anleitungen zur Erweiterung der Funktionen des Mitarbeiter-Centers um Pro-Funktionen.

Übersicht

„Extend Your Employee Center to Pro“ bietet Kunden von Impact Anleitungen, wie sie ihre aktuelle Employee Center-Implementierung um Employee Center Pro-Funktionen erweitern können. Durch einen Überblick über die Funktionen von Employee Center Pro, z. B. Content Experiences, Publishing und Mitarbeiterkommunikation, werden Kunden über die Funktionen informiert, die in Employee Center Pro verfügbar sind.

Darüber hinaus stellt dieser Accelerator unseren Kunden wichtige ServiceNow Ressourcen und führende Praxisleitfäden zur Verfügung, um die Akzeptanz und Nutzung der Employee Center Pro-Fähigkeiten am besten zu steigern. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center Pro erkunden .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie Mitarbeiter-Center Pro-Plugins

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

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

- Übersicht über die Funktionen von Mitarbeiter-Center Pro
- Überprüfung wichtiger administrativer Einstellungen
- Besprechen Sie wichtige Wartungsaktivitäten
- Leitende Praxisleitfäden und Ressourcen
- Es werden 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)
Möglichkeit für Fragen und Antworten in Bezug auf Employee Center Pro

Kundenressourcen anfordern

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
UX- und OCM-Experten (Empfohlen)	Primäre Stakeholder für Anwender-Experience und organisatorisches Change Management.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Andere Kundenrollen (empfohlen)	Primäre Stakeholder, die für Mitarbeiter-Experience und Mitarbeitereinbindung verantwortlich sind, einschließlich Knowledge-, Portal- und Katalogmanager.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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

Ausschlüsse

Dieser Impact -Beschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact -Beschleunigeraktivitäten für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider möglicherweise nicht verfügbar, außer zur internen Verwendung.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für Empfehlungen für die Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen eines Kunden verantwortlich.

Einführung in Instance Observer – Guided

Einführung in Instance Observer Accelerator enthält Anleitungen zum Verständnis und zur Überwachung der Leistung mit Instance Observer.

Übersicht

Die Einführung in Instance Observer bietet Impact Guided-Kunden einen Überblick über Instance Observer, eine Überprüfung spezifischer Telemetriedaten für die Instanzverfügbarkeit, Anleitungen zu sichtbaren Trends und führende Praktiken zur Überwachung Ihrer ServiceNow -Plattform. Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Impact Instance Observer.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für das Guided-Paket Impact verfügbar.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

Instance Observer-Daten des Kunden bewerten

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über Instance Observer
- Überprüfen Sie die spezifische Telemetrie und Instanzverfügbarkeit
- Sichtbare Trends hervorheben und überprüfen
- Führende Praktiken für die Überwachung der Leistung von Instanzen bereitstellen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Instance Observer.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

Einführung in die Bewertung der Instanzbereitschaft

Die Einführung in den Instance Readiness Assessment Accelerator enthält Anleitungen zum Verständnis und zur Interpretation der Instanzbereitschaft mithilfe der Bewertung der Instanzbereitschaft (Instance Readiness Assessment, IRA).

Übersicht über Beschleuniger

Die Einführung in die Bewertung der Instanzbereitschaft bietet Kunden von Impact einen Überblick über die Bewertung der Instanzbereitschaft. Dieser proaktive Ansatz hilft Ihnen, Probleme effektiv zu beheben, indem er Sie bei der Interpretation von Ergebnissen unterstützt, um die Bereitschaft der Instanz zu verbessern. Dieser Accelerator hebt die Ergebnisse der Bewertung der Instanzbereitschaft hervor und stellt wichtige Ressourcen und führende Praktiken für den Einstieg bereit.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für das Guided-Paket Impact verfügbar.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Führen Sie die Bewertung der Instanzbereitschaft aus
- Überprüfen Sie die mit dem Instance Observer verbundenen Metriken

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

Enthält Folgendes:

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

- Übersicht über die Bewertung der Instanzbereitschaft
- Überprüfung der Bewertungsergebnisse
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden zu führenden Praktiken

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der Bewertung der Instanzbereitschaft

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.	#	
Trusted Service Partners	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen		#

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider mit domänengetrennten Instanzen nicht verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen in den Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

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

Starthilfe für Ihre KI-Suche

Der Jumpstart Your AI (Künstliche Intelligenz) Search Accelerator bietet Anleitungen zum Aktivieren und Konfigurieren der KI-Suche.

Übersicht

Jumpstart Your AI Search bietet Impact-Kunden eine Einführung in die KI-Suche, eine Demonstration der Funktionen und der Leistung über eine vorübergehend geklonte Instanz und praktische Anleitungen für den Einstieg. Es soll Ihnen ermöglichen, die Experience Ihrer Endanwender zu verbessern, indem Sie sie in die Lage versetzen, die benötigten Informationen jederzeit und überall zu finden.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Bewertung der KI-Suche

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- KI-Suche und zugehörige Tools aktivieren und konfigurieren
- Analyse der Leistung der KI-Suche

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von

- Was ist die KI-Suche?
- Überprüfung des Setup-Prozesses
- Demonstration der Fähigkeiten der KI-Suche
- Führende Praxisempfehlungen
- Berichterstellung/Analyseübersicht
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Überprüfung von

- Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der KI-Suche
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu Implementierungsressourcen und -prozessen, Plugins und Ergebnissen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt

Automatische Übersetzung

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator: Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der Plattform ServiceNow durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und die Mitwirkung bei ServiceNow -Software-Releases durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben R und Funktionen.
ITSM Virtual Agent-Lead: Empfohlen	Für ServiceNow ITSM Virtual Agent verantwortlicher Fachexperte.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung unterhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen der KI-Suche in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre KI-Suche – öffentlicher Sektor USA

Leitfaden zum Aktivieren und Konfigurieren der KI-Suche

Übersicht

„Jumpstart Your to AI Search“ bietet Kunden von Impact US Public Sector eine Einführung in die KI-Suche, eine Demonstration der Funktionen und Leistung sowie Anleitungen für den Einstieg. Sie ermöglicht Kunden, die Experience ihrer Endanwender zu verbessern, indem sie ihnen die Möglichkeit geben, die benötigten Informationen jederzeit und überall zu finden.

Was Sie erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Was ist die KI-Suche?
- Überprüfung des Setup-Prozesses

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

- Demonstration der Fähigkeiten der KI-Suche
- Führende Praxisempfehlungen
- Berichterstellung/Analytics – Übersicht
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Dreißig Tage Zugriff auf den technischen Berater

Kundensitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der KI-Suche

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
ITSM Virtual Agent-Lead: Empfohlen	Fachexperte, der für ServiceNow ITSM Virtual Agent verantwortlich ist.
Systemadministrator: Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und den Beitrag zu ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen der KI-Suche in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre App Engine

Anleitung zur Aktivierung von Citizen Development und zur Verwendung von App Engine Studio

Übersicht

„Jumpstart Your App Engine“ bietet Impact-Kunden eine Einführung in Citizen Development und zeigt, wie Anwender in die Lage versetzt werden, Anwendungen auf der ServiceNow-Plattform zu entwickeln. Es umfasst eine Anwendungsdemonstration zur Verwendung von App Engine Studio (AES) und App Engine Management Center, eine geführte Tour der

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

Funktionen und Vorteile der Funktionen und Vorteile mithilfe einer vorübergehend geklonten Instanz sowie anhand von Anleitungen für den Einstieg.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter Impact Upgrade-Zeitpläne verfügbar ist.

Was Sie erhalten

App Engine-Setup

- Temporäre Instanz(en) werden bereitgestellt
- App Engine Studio und zugehörige Tools aktivieren und konfigurieren

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Definition von Low-Code/No-Code für Citizen Development
- Demonstration der Fähigkeiten von App Engine Studio
- App Engine Management Center-Demo
- Überprüfung der technischen Übersicht über App Engine
- Überprüfung der App Engine Management Center-Governance
- Führende Praxisempfehlungen
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- 30 Tage Zugriff auf die temporären Instanzen und den technischen Berater

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten in Bezug auf App Engine

Kundenressourcen anfordern

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(e) – Empfohlen	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und den Beitrag zu ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Fachexperte(n): Empfohlen	Nicht-Entwickler mit profunden Prozesskenntnissen, die Kandidaten für Citizen Development sind.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Die entsprechende Beschreibung des Impact-Beschleunigers finden Sie unter Impact Upgrade-Zeitpläne.

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von App Engine-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starten Sie Ihre App Engine – öffentlicher Sektor (USA).

Anleitung zur Aktivierung von Citizen Development und zur Verwendung von App Engine Studio

Übersicht

„Jumpstart Your App Engine“ bietet Kunden von Impact US Public Sector eine Einführung in Citizen Development und erfahren, wie Sie Anwender in die Lage versetzen können, Anwendungen auf der ServiceNow-Plattform zu entwickeln. Es umfasst eine Demonstration zur Verwendung von App Engine Studio (AES) und App Engine Management Center, eine geführte Tour zu den Funktionen und Vorteilen sowie Anleitungen für den Einstieg.

Was Sie erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Definition von Low-Code/No-Code für Citizen Development
- Demonstration der Fähigkeiten von App Engine Studio
- App Engine Management Center-Demo
- Überprüfung der technischen Übersicht über App Engine
- Überprüfung der App Engine Management Center-Governance
- Führende Praxisempfehlungen
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- 30 Tage Zugriff auf die temporären Instanzen und den technischen Berater

Kundensitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten in Bezug auf App Engine

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

Kundenressourcen anfordern

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(e) – Empfohlen	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und den Beitrag zu ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.
Fachexperte(n): Empfohlen	Nicht-Entwickler mit profunden Prozesskenntnissen, die Kandidaten für Citizen Development sind.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von App Engine-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre automatisierten Tests

Anleitung zum Aktivieren und Verwenden von Automated Test Framework

Übersicht

„Jumpstart Your Automated Testing“ bietet Impact-Kunden eine Einführung in Automated Test Framework (ATF) und zeigt, wie es zur Beschleunigung von Upgrades und zur Steigerung der Qualität genutzt werden kann. Es umfasst eine Anwendungsdemonstration führender Praktiken für den Einstieg in ATF sowie seiner Funktionen und Vorteile mithilfe einer vorübergehend geklonten Instanz.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter Impact Upgrade-Zeitpläne verfügbar ist.

Was Sie erhalten

Setup des Automated Test Framework

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Automated Test Framework und zugehörige Tools aktivieren und konfigurieren

Automatische Übersetzung

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

Automated Test Framework und zugehörige Tools aktivieren und konfigurieren

Überprüfung von

- Vorteile von Automated Test Framework
- Demonstration der Fähigkeiten von Automated Test Framework
- Übersicht über Testgenerator und Cloud Runner
- Führende Praxisempfehlungen
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz und den technischen Berater

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten in Bezug auf Automated Test Framework

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(e) – Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und den Beitrag zu ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Upgrade-Lead: Empfohlen	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, gewährt Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus dem Projekt.

Angeforderte Informationen/angeforderter Zugriff

Die entsprechende Beschreibung des Impact-Beschleunigers finden Sie unter Impact Upgrade-Zeitpläne.

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

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

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von Automated Test Framework-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starten Sie Ihre automatisierten Tests – öffentlicher Sektor (USA).

Anleitung zum Aktivieren und Verwenden von Automated Test Framework

Übersicht

„Jumpstart Your Automated Testing“ bietet Kunden von Impact Public Sector in den USA eine Einführung in Automated Test Framework (ATF), eine Demonstration der Vorteile und Funktionen sowie führende Praktiken für den Einstieg. Kunden können manuelle Tests ersetzen, um Upgrade- und Entwicklungszeit zu verkürzen.

Was Sie erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von

- Vorteile von Automated Test Framework
- Demonstration der Fähigkeiten von Automated Test Framework
- Führende Praxisempfehlungen
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz und den technischen Berater

Kundensitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten in Bezug auf Automated Test Framework

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(e) – Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und den Beitrag zu ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Upgrade-Lead: Empfohlen	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, gewährt Zugriff auf die

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus dem Projekt.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von Automated Test Framework-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre CMDB

Der Jumpstart Your Configuration Management Database (CMDB) Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von CMDB.

Übersicht

Jumpstart Your CMDB bietet Impact-Kunden einen umfassenden Überblick über die CMDB-Funktionen der Plattform, um sicherzustellen, dass sie die CMDB-Grundlagen verstehen und über einen strategischen Erfolgsplan verfügen. Unser Ziel ist es, Kunden von Anfang an in eine erfolgreiche Position zu bringen, damit Sie eine Strategie für die Nutzung von ServiceNow -Ressourcen entwickeln können. Zu den Ressourcen gehören der CMDB-Arbeitsbereich, der CI-Klassenmanager und Abgleichsregeln, um die Arbeit in Ihrer CMDB zu optimieren. Informationen zu CMDB finden Sie unter Konfigurationsverwaltung .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Installieren oder aktualisieren Sie die erforderlichen CMDB-bezogenen Plugins

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht und CMDB-Vorführung
- Überprüfung der Funktionalität von CMDB-Tools:
  - CMDB-Arbeitsbereich
  - Identifizierungs- und Abgleich-Engine
  - CMDB-Datenmanager
  - Dashboards zur CMDB-Integrität
- Temporäre Instanz mit 30 Tagen gewährtem Zugriff

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten in Bezug auf CMDB

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Sorgt für die Stabilität und Verwendbarkeit der Plattform ServiceNow durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung bei ServiceNow -Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen.
Prozessverantwortliche(r) (erforderlich)	Eine Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiter-Onboarding), die dafür verantwortlich ist, dass der Prozess zweckmäßig ist.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australien IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen CMDB-Konfigurationsänderungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihre CSDM: Grundlage

Der Jumpstart Your Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM): Foundation Accelerator bietet eine Übersicht und Aufgliederung von CSDM mit Schwerpunkt auf Foundation-Daten.

Übersicht

Starthilfe für Ihre CSDM: Foundation bietet Impact-Kunden eine Übersicht über CSDM in einem verständlichen Format. Anhand einer angewandten Demonstration zeigen wir, wie Unternehmen dieses Daten-Framework nutzen können, um ServiceNow -Produkte und -Anwendungen zu konfigurieren, indem sie ihre Daten zuerst in die entsprechenden Grundlagentabellen füllen. Darüber hinaus erhalten unsere Kunden im Rahmen dieses Angebots wichtige ServiceNow -Ressourcen und führende Praxisleitfäden für die ersten

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

Schritte bei der Verwendung von CSDM. Weitere Informationen zu CSDMfinden Sie unter Gemeinsames Servicedatenmodell .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für das Guided-Paket Impact verfügbar.

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Installieren Sie die erforderlichen CSDM Plugins
- Bewertung der aktuellen CSDM -Ausrichtung per Instanzscan

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über die Fähigkeiten von CSDM mit besonderem Fokus auf die Phase „Grundlage“.
- Überprüfung der Bedeutung von CSDM für die Plattform insgesamt
- Demonstration des CSDM Dashboards für Datengrundlagen
- Diskussion der Bewertungsergebnisse
- Leitfäden und Ressourcen für führende Praktiken
- Es werden 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit den Grundlagendaten von CSDM .

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Anwendungsbesitzer (empfohlen)	Der Besitzer eines bereitgestellten Programms, Moduls oder einer Gruppe von Programmen, das bzw. das bestimmte Funktionen in einer Computerinfrastruktur bereitstellen soll.

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

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
ITSM-Manager (empfohlen)	Verantwortlich für die Festlegung von SOPs und Governance im Zusammenhang mit IT Service Management-Vorgängen
Serviceverantwortlicher (empfohlen)	Eine Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiter-Onboarding), die dafür verantwortlich ist, dass der Prozess zweckmäßig ist.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider mit domänengetrennten Instanzen nicht verfügbar.

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen in den Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihren konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich

Der Beschleuniger für den konfigurierbaren Arbeitsbereich von Jumpstart Your Customer Service Management (CSM) bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs.

Übersicht über Beschleuniger

Mit Jumpstart Your (CSM) Configurable Workspace erhalten Kunden von Impact eine umfassende Übersicht und praktische Demonstrationen für die ersten Schritte mit dem konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich. Dieser Accelerator führt Sie durch den Setupprozess und veranschaulicht anschaulich den Wert des -Arbeitsbereichs. Darüber hinaus werden wichtige Ressourcen und führende Praktiken zur Verbesserung der Produktakzeptanz und -nutzung angeboten.

Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie die zugehörigen Plugins

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

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

- Übersicht über den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich:
  - Verlauf
  - Designbegründung
  - Funktionen
  - Adoptionsleistungen
- Angewandte Demonstration des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs:
  - Installation und Updates
  - Verwendung des geführten Setups
  - Walk-Through-Experience des Service Desk-Mitarbeiters
  - Hervorhebungen der wichtigsten Funktionen
  - Konfigurationsleitfaden für Administratoren
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken
- Sie erhalten 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit dem konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der Plattform ServiceNow durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und die Mitwirkung bei ServiceNow -Software-Releases durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben R und Funktionen.	#	

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Prozessbesitzer	Eine Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Kundenservice, Incident), die dafür verantwortlich ist, dass der Prozess zweckmäßig ist.	#	
Contact Center-/Service Desk-Manager	Fachexperte, der für die Verwaltung des Contact Centers oder Service Desks, der Mitarbeiterproduktivität und der Kunden-Experience verantwortlich ist.		#
Andere Kundenrollen	Primäre Stakeholder, die für Experience und Engagement der Service Desk-Mitarbeiter verantwortlich sind, einschließlich Kundenservice-Mitarbeiter, Teamleiter und User Experience-Champions.		#
Entwickler	Nimmt Änderungen innerhalb der ServiceNow-Plattform vor, um Prozessanforderungen zu erfüllen		#
Trusted Service Partners	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen		#

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider mit domänengetrennten Instanzen nicht verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen in den Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre Datenbankverwaltung

Der Jumpstart Your Database Management Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Datenbankmanagement.

Übersicht über Beschleuniger

„Jumpstart Your Database Management“ bietet Kunden von Impact einen umfassenden Überblick und praktische Vorführungen für effektives Datenbankmanagement. Der Schwerpunkt liegt auf der ordnungsgemäßen Löschung und Archivierung von Daten. Außerdem werden Diskussionen zur Aktivierung der Kundendatenbank-Verwaltung

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

initiiert. Dieser Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten der Datenbankverwaltung und stellt wichtige Ressourcen und führende Praktiken bereit, um den Platzbedarf in Ihrer Datenbank effizient zu verwalten und Leistungsprobleme zu mindern.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie die zugehörigen Plugins
- Überprüfen Sie den Wachstumsbericht der Kundendatenbank mit Instance Observer

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Überblick über Datenbankmanagement-Tools und führende Praktiken:
- Angewandte Demonstration von:
  - Datenarchivierung
  - Tabellenbereinigung
  - Tabellenrotation
  - Klonen
  - Hintergrundskripts
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken
- Sie erhalten 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der Datenbankverwaltung

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap	#	

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
	ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.		
Systemadministratoren	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der Plattform ServiceNow durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und die Mitwirkung bei ServiceNow -Software-Releases durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben R und Funktionen.	#	
Trusted Service Partners	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen		#

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider mit domänengetrennten Instanzen nicht verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen in den Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre Document Intelligence

Der Jumpstart Your Document Intelligence (DocIntel) Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Document Intelligence.

Übersicht

Jumpstart Your Document Intelligence bietet Kunden von Impact einen Überblick über Document Intelligence und eine angewendete Demonstration, wie Informationen aus Dokumenten für die Now Platform genau und effizient extrahiert werden können, sodass Sie schnell wechselnde Dokumente verarbeiten können, die sich im Laufe der Zeit ändern. Dieser Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von DocIntel und die Konfiguration der Lösung und stellt wichtige Ressourcen und führende Praktiken für den Einstieg bereit.

Weitere Informationen zu Document Intelligence finden Sie unter Document Intelligence .

Automatische Übersetzung

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

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie das DocIntel-Plugin
- Konfigurieren Sie DocIntel, und erstellen Sie Demonstrationsanwendungsfälle

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über DocIntel und unterstützte Dokumente
- Angewandte Demonstration von DocIntel
- Konfigurationsübersicht
- Überwachen der Leistung mit dem Analytics-Dashboard
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden zu führenden Praktiken
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Document Intelligence

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.

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

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
KMU-Nutzung von Dokumenten verarbeiten (empfohlen)	Fachexperte, der für aktuelle Prozesse verantwortlich ist, die angehängte Dokumente nutzen.
Service Desk-Manager (empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des Service Desk verantwortlich ist.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact -Beschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact -Beschleunigeraktivitäten für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider möglicherweise nicht verfügbar, außer zur internen Verwendung.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für Empfehlungen für die Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen eines Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Mitarbeiter-Center

Dieser Accelerator enthält eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten, die mit dem Mitarbeiter-Center-Portal ServiceNow® in Ihrer Instanz verfügbar sind.

Übersicht über Beschleuniger

Der Accelerator „Jumpstart Your Employee Center“ bietet Impact-Kunden einen Überblick über Employee Center, ein einheitliches Portal für Manager und Mitarbeiter, und verbessert die Anwender-Experience. Eine angewandte Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten wird anhand einer vorübergehend geklonten Instanz mit führenden Praktiken für Implementierung, Migration und Governance gezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Setup des Mitarbeiter-Centers

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Mitarbeiter-Center aktivieren und konfigurieren
- User Experience Analytics aktivieren (falls zutreffend)

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

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

Überprüfung von:

- Übersicht über die Strategie zur Einbindung von Portalen und Mitarbeitern
- Demonstration des Mitarbeiter-Centers
- Implementierungs- und Migrationsansätze
- Governance und Berichterstellung
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Es werden 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten in Bezug auf das Mitarbeiter-Center

Kundenressourcen anfordern

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
UX- und OCM-Experten (Empfohlen)	Primäre Stakeholder für Anwender-Experience und organisatorisches Change Management.
Andere Kundenrollen (empfohlen)	Primäre Stakeholder, die für Mitarbeiter-Experience und Mitarbeitereinbindung verantwortlich sind, einschließlich Knowledge-, Portal- und Katalogmanager.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

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

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Bestimmte Impact Accelerator-Aktivitäten sind für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien oder für selbst gehostete Kunden möglicherweise eingeschränkt oder nicht verfügbar.

Starten Sie mit Ihrem Mitarbeiter-Center (US-öffentlicher Sektor) eine Starthilfe

Dieser Accelerator enthält eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten, die mit dem Mitarbeiter-Center-Portal ServiceNow® in Ihrer Instanz verfügbar sind.

Übersicht

Der Jumpstart Your Employee Center Accelerator bietet Impact-Kunden einen Überblick über Employee Center, ein einheitliches Portal für Manager und Mitarbeiter, und verbessert die Anwender-Experience. Eine angewandte Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten wird anhand einer vorübergehend geklonten Instanz mit führenden Praktiken für Implementierung, Migration und Governance gezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Was Sie erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Übersicht über die Strategie zur Einbindung von Portalen und Mitarbeitern
- Demonstration des Mitarbeiter-Centers
- Implementierungs- und Migrationsansätze
- Governance und Berichterstellung
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Der Zugriff auf den technischen Berater wird für 30 Tage gewährt

Kundensitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten in Bezug auf das Mitarbeiter-Center

Kundenressourcen anfordern

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
UX- und OCM-Experten (erforderlich)	Primäre Stakeholder für Anwender-Experience und organisatorisches Change Management.
Andere Kundenrollen (empfohlen)	Primäre Stakeholder, die für Mitarbeiter-Experience und Mitarbeitereinbindung verantwortlich sind, einschließlich Knowledge-, Portal- und Katalogmanager.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Mitarbeiter-Center-Empfehlungen in den Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Beschleunigen Sie Ihr Mitarbeiter-Journey-Management

Der Jumpstart Your Employee Journey Management (EJM) Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Employee Journey Management.

Übersicht über Beschleuniger

„Jumpstart Your Employee Journey Management“ bietet Kunden von Impact eine Übersicht und eine angewandte Demonstration, damit sie besser verstehen, wie sie mit Employee Journey Management beginnen können. Dieses Angebot stellt EJM-Fähigkeiten und Funktionen vor, mit denen Unternehmen personalisierte, abteilungsübergreifende Mitarbeiter-Journeys durch intelligente Workflows bereitstellen können, die Aufgaben, Lerninhalte und Feedback in Echtzeit unterstützen. Darüber hinaus bietet dieser Accelerator wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken zur Verbesserung der Produktakzeptanz und -nutzung.

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

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Employee Journey Management aktivieren und konfigurieren

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Überprüfen Sie die Funktionen von Employee Journey Management
- Angewandte Demonstration von Employee Journey Management
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken
- Sie erhalten 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Employee Journey Management

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und	#	

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
	-funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.		
Prozessverantwortliche	Eine Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Kundenservice, Incident), die dafür verantwortlich ist, dass der Prozess zweckmäßig ist.	#	
Andere Kundenrollen	Primäre Stakeholder, die für das Produkt- und Portfoliomanagement verantwortlich sind.		#
Entwickler	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.		#
Trusted Service Partners	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen		#

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider mit domänengetrennten Instanzen nicht verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen in Nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Ereignismanagement

Der Jumpstart Your Event Management Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Event Management.

Übersicht über Beschleuniger

„Jumpstart Your Event Management“ bietet Kunden von Impact einen umfassenden Überblick über Event Management. Anhand einer angewandten Demonstration zeigen wir, wie Sie die Leistungsfähigkeit der ServiceNow Configuration Management Database (CMDB) nutzen können, um Echtzeitwarnungen von Ihrer Infrastruktur direkt in der Plattform ServiceNow zu empfangen und zu überprüfen. Dieses Angebot stattet unsere Kunden mit wichtigen ServiceNow Ressourcen und führenden Praxisleitfäden für den Einstieg in Event Management aus. Weitere Informationen zur Funktion finden Sie unter Ereignismanagement .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

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

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Installieren Sie Ereignismanagement
- Installieren Sie die Ereignisgenerator-Anwendung

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über:
  - Ereignismanagement
  - Warnungskonsole für den Service Operations-Arbeitsbereich
  - Ereignismanagement-Connectors
  - Ereignisregeln
- Eine angewandte Demonstration von:
  - Generieren von Ereignissen über die Ereignisgenerator-App
  - Warnt an Configuration Item (CI)-Bindung
  - Vorhandene Warnungen oder Services betroffen
- Leitende Praxisleitfäden und Ressourcen
- Es werden 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten in Bezug auf Ereignismanagement

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow-Software-Releases bei.

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

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Ereignis-/Serviceoperator (erforderlich)	Fachexperte, der für den Betrieb der Warnungskonsole verantwortlich ist.
Servicemanager (Empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des entsprechenden Service verantwortlich ist.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen
Anwendungsservicebesitzer (erforderlich)	Verwaltet alle Anwendungen in einer bestimmten Abteilung (z. B. Besitzer der HR-Anwendung).

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact -Beschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact -Beschleunigeraktivitäten für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider möglicherweise nicht verfügbar (außer zur internen Verwendung).

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen in Nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen eines Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre automatische Problemlösung

Der Jumpstart Your Issue Auto Resolution (IAR) Accelerator zeigt die Möglichkeiten und Fähigkeiten der automatischen Problemlösung auf Ihrer Plattform ServiceNow.

Übersicht

„Jumpstart Your Problem Auto Resolution“ bietet Impact-Kunden eine Einführung in IAR, um umfangreiche, nicht kritische Aufgaben abzuwehren, und demonstriert, wie IAR die Selfservice- und Automatisierungsfähigkeiten verbessert. Dieser Accelerator soll Kunden über die Möglichkeiten und Fähigkeiten von IAR, bestimmte Anwendungsfälle, eine Konfigurationsübersicht und wichtige Ressourcen und Leitfäden informieren, um Kunden den Einstieg zu erleichtern.

Weitere Informationen zu IAR finden Sie unter Registerkarte „Automatische Problemlösung“ .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie IAR

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

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über Vorteile und Auswirkungen von IAR
- Umfassende Demonstration zu folgender Vorgehensweise:
  - Geringeres Incident- und Fallvolumen
  - Verbessern Sie den Selfservice
  - Verkürzung der durchschnittlichen Zeit bis zur Lösung (MTTR)
  - Erhöhen Sie die Nutzung von Virtual Agent
- Konfiguration – Übersicht
- Demonstration, wie die Leistung mit dem Analytics-Dashboard überwacht wird
- Diskussion über führende Praktiken zur Wartung
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Es werden 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit IAR

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Virtual Agent-Besitzer (Empfohlen)	Fachexperte, der für ServiceNow Virtual Agent verantwortlich ist.
Service Desk-Manager (empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des Service Desk verantwortlich ist.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

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

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung unterhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider mit domänengetrennten Instanzen nicht verfügbar.

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre generative KI

Dieser Beschleuniger demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von ServiceNow® Generative KI (künstliche Intelligenz).

Über Jumpstart Your Generative AI

Jumpstart Your Generative AI bietet Kunden von Impact einen Überblick über ServiceNow Generative AI und ihre Fähigkeit, die Effizienz und die Anwender-Experience erheblich zu verbessern. Eine angewendete Demonstration der Now Assist-Experiences über eine temporäre Instanz und führende Praktiken zur Nutzung des ServiceNow Generative-KI-Controllers sind enthalten.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Bereitgestellt gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html verfügbar sind.

Sitzungsvorbereitung

- Aktivieren und installieren Sie die erforderlichen Plugins, z. B. Now Assist, Virtual Agent, KI-Suche und Automation Discovery.
- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit.
- Führen Sie Automation Discovery und das anwenderdefinierte Scan-Tool aus.

Was Sie erhalten

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über generative KI und Now Large Language Models (LLM)
- Einführung in beliebte Now Assist-Funktionen
- Angewandte Demonstration:
  - Now Assist-Funktionen werden aktiviert und konfiguriert
  - Erhalten von Einblicken in Ihre Now Assist-Leistung
- Personalisierte Einblicke

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

- Nutzen Sie Automation Discovery, um das Verständnis zu vertiefen
- Verwenden Sie das anwenderdefinierte Scan-Tool für die KI-Bereitschaftsanalyse

- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Es werden 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)
Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit generativer KI

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Virtual Agent-Lead (Empfohlen)	Fachexperte, der für ServiceNow Virtual Agent verantwortlich ist.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Angeforderte Informationen/angeforderter Zugriff

Eine entsprechende Beschreibung des Impact-Beschleunigers finden Sie unter https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html .

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

Ausschlüsse

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider verfügbar, außer zur internen Verwendung.

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starten Sie Ihr Wissensmanagement

Der Jumpstart Your Knowledge Management Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Knowledge Management.

Übersicht über Beschleuniger

Starthilfe für Starthilfe für das Wissensmanagement bietet Kunden von Impact einen Überblick über die wichtigsten Funktionen und Funktionen des Wissensmanagements. Dieses Angebot untersucht Kernfunktionen und führende Praktiken und führt Kunden durch effektive Implementierungs- und Einführungsstrategien. Sie erfahren, wie Sie die Erstellung und Weitergabe von Wissen optimieren und gleichzeitig die Suchergebnisse für Ihr Unternehmen verbessern. Darüber hinaus demonstrieren wir, wie gut gestaltete Wissensinhalte die Ergebnisse verbessern, wenn sie mit KI-gestützten Funktionen verwendet werden. Dieser Accelerator enthält auch wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken, die Sie auf den Weg zu Knowledge Excellence leiten.

Weitere Informationen zu Ressourcenmanagement finden Sie unter Resource Management (klassisch). .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie die zugehörigen Plugins

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über die Fähigkeiten und Funktionen von Wissensmanagement
- Angewandte Demonstration zur erfolgreichen Einrichtung von Wissensmanagement
  - Effektive Planung und Governance
  - Unterstützung bei der Ersteinrichtung und Konfiguration
  - Strategien für die effektive Verwaltung und Nutzung von Wissen
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden zu führenden Praktiken
- Sie erhalten 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

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

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)
Möglichkeit für Fragen und Antworten in Bezug auf das Wissensmanagement.

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.	#	
Prozessbesitzer für Knowledge	Primäre Stakeholder, die für den Wissensmanagement-Prozess verantwortlich sind.	#	
Stakeholder für Wissensinhalte	Besitzt, verwaltet, verbraucht oder verteilt Organisationswissen. Dies kann andere Prozess- und Informationsverantwortliche sowie Service Desk-Mitarbeiter, Mitarbeiter und Vertreter externer Stakeholder umfassen. Beispiele: Service Desk Manager für ITSM, Customer Service Manager für CSM, Informationsarchitekten, User Experience-Analysten, Service Desk-Mitarbeiter, Ingenieure und Erfüller sowie Vertreter für Mitarbeiter, Kunden, Partner und Verbraucher.		#
Entwickler	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.		#
Trusted Service Partners	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en)		#

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
	teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen		

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider mit domänengetrennten Instanzen nicht verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen in Nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starten Sie Ihre Legacy-Workflow-Migration

Der Jumpstart Your Legacy Workflow Migration Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Legacy Workflow Migration.

Übersicht über Beschleuniger

„Jumpstart Your Legacy Workflow Migration“ bietet Kunden von Impact einen Überblick und eine angewendete Demonstration zur Migration von Legacy-Workflows zu Flows und Playbooks. Dieses Angebot unterstützt Kunden bei der Einführung moderner Low-Code-Automatisierungstools, die Workflows ersetzen, die in zukünftigen Releases auslaufen. Darüber hinaus bietet dieser Accelerator wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken, um Kunden bei einem reibungslosen Übergang zu unterstützen.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Flows und Playbooks aktivieren und konfigurieren

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Überblick über Workflow-Studio
  - Playbook
  - Entscheidungstabellen
- Angewandte Demonstration von: automatischen Low-Code-Tools

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

- Flows
- Subflows
- Aktionen

- Wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken
- Sie erhalten 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit zur F&A-bezogenen Migration von Legacy-Workflows

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.	#	
Stakeholder	Primäre Stakeholder, die für das Produkt- und Portfoliomanagement verantwortlich sind.	#	
Entwickler	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.		#
Trusted Service Partners	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen		#

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Geschäftsprozessverantwortlicher	Verantwortlich für die Entwicklung, Analyse und Verbesserung kritischer Geschäftsprozesse.		#

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider mit domänengetrennten Instanzen nicht verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen in Nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre Migration von Platform Analytics

Mit der Anwendung Jumpstart Your Migration of Platform Analytics Accelerator können Sie demonstrieren, wie Sie Ihre Platform Analytics-Inhalte erfolgreich vorbereiten und migrieren.

Übersicht

Durch die Beantragung der Migration von Platform Analytics erhalten Sie für Impact-Kunden eine Übersicht über die Changes, die zur Migration Ihrer Platform Analytics-Inhalte erforderlich sind. Der Accelerator beinhaltet das Durchlaufen des Migrationsprozesses mit einem Klon der Kundeninstanz sowie das Hervorheben einiger typischer Fragen, Probleme und nächster Schritte. Zur Vorbereitung auf den Change werden Ratschläge und Anweisungen bereitgestellt.

Weitere Informationen zu Platform Analytics-Anwendungen finden Sie unter Geschäftsprozesse analysieren und optimieren .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Überprüfung der Implementierungs- und Migrationsbereitschaft von Platform Analytics des Kunden
- Platform Analytics HealthScan ausführen (falls zutreffend)

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

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

- Übersicht über Bereitschaftsaktivitäten (Organisation und Plattform) und Migrationsschritte
- Updates überprüfen für:
  - Kerninhalt ServiceNow
  - Migrationsprozess basierend auf der Installationsbasis des Kunden
- Walkthrough zum Kundenmigrationsprozess
- Diskutieren Sie Empfehlungen auf Grundlage der ersten Überprüfung
- Es werden 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit dem Migrationsprozess von Platform Analytics

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(e) – Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Berichterstellungs-Lead(s): Erforderlich	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, gewährt Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus der Interaktion.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Prozess-/Serviceverantwortliche(r): Empfohlen	Eine Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiter-Onboarding), die dafür verantwortlich ist, dass der Prozess zweckmäßig ist .

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Prozess-Lead(s): Empfohlen	Fachexperte, der für die Verwaltung des entsprechenden Prozesses verantwortlich ist.
Servicemanager: Empfohlen	Fachexperte, der für die Verwaltung des entsprechenden Service verantwortlich ist.
Trusted Service Partner: Empfohlen	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung unterhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Service Provider verfügbar (außer für die interne Verwendung).

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starten Sie Ihren mehrsprachigen Virtual Agent

Dieser Accelerator zeigt die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Dynamische Übersetzung.

Übersicht

Mit dem Beschleuniger für mehrsprachigen Virtual Agent können Sie Impact-Kunden eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Dynamische Übersetzung bieten. Enthalten ist eine Demonstration, wie die Funktionsweise der dynamischen Übersetzung mithilfe von Virtual Agent-Konversationen innerhalb der KI-Suche über eine vorübergehend geklonte Instanz und Übergaben an Servicemitarbeiter funktioniert. Führende Praktiken für den Einstieg sind ebenfalls enthalten.

Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent .

Hinweis: Dieser Accelerator ist in den Paketen Guided, Advanced und Total verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar ist

Was Sie erhalten

Bewertung der KI-Suche

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Dynamische Übersetzung wird aktiviert und konfiguriert

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

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

- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz
- Übersicht über dynamische Übersetzung und deren Einrichtung
- Demonstration des Virtual Agent-Chatbots mit dynamischer Übersetzung
- Demonstration einer Servicemitarbeiter-Konversation in verschiedenen Sprachen
- Demonstration der Internationalisierungsunterstützung für die KI-Suche
- NLU-Unterstützung für mehrere Sprachen
- Führende Praktiken und Ressourcen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für eine Frage-und-Antworten-Sitzung im Zusammenhang mit Dynamischer Übersetzung

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Virtual Agent-Lead (Erforderlich)	Fachexperte, der für ServiceNow Virtual Agent verantwortlich ist.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Sprachexperte oder Lokalisierungsexperte (empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung ServiceNow der -Lokalisierung verantwortlich ist.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Informationen/Zugriff angefordert

Die entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australien IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von [Produkt-]Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihren mehrsprachigen Virtual Agent – öffentlicher Sektor USA

Dieser Accelerator zeigt die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Dynamische Übersetzung.

Übersicht

Starthilfe für Ihren mehrsprachigen Virtual Agent-Beschleuniger – US Public Sector bietet Impact-Kunden eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Dynamische Übersetzung. Enthalten ist eine Demonstration, wie die Funktionsweise der dynamischen Übersetzung mithilfe von Virtual Agent-Konversationen innerhalb der KI-Suche und Übergaben an Servicemitarbeiter funktioniert. Führende Praktiken für den Einstieg sind ebenfalls enthalten.

Weitere Informationen zu Dynamische Übersetzung finden Sie unter Dynamische Übersetzung .

Hinweis: Dieser Accelerator ist in den Paketen Guided, Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

- 30 Tage Zugriff auf den technischen Berater
- Demonstration des Virtual Agent-Chatbots mit dynamischer Übersetzung
- Demonstration einer Servicemitarbeiter-Konversation in verschiedenen Sprachen
- Demonstration der Internationalisierungsunterstützung für die KI-Suche
- NLU-Unterstützung für mehrere Sprachen
- Führende Praktiken und Ressourcen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für eine Frage-und-Antworten-Sitzung im Zusammenhang mit Dynamischer Übersetzung

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Virtual Agent-Lead (Erforderlich)	Fachexperte, der für ServiceNow Virtual Agent verantwortlich ist.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Sprachexperte oder Lokalisierungsexperte (empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung ServiceNow der -Lokalisierung verantwortlich ist.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von [Produkt-]Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Bringen Sie Ihr Natural Language Understanding in Schwung

Der „Jumpstart Your Natural Language Understanding (NLU) Accelerator“ zeigt die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Natural Language Understanding.

Übersicht

Jumpstart Your Natural Language Understanding bietet Impact-Kunden einen umfassenden Überblick über Natural Language Understanding, einschließlich vieler der zugrunde liegenden Funktionen, z. B. Planung, Erstellung, Größenanpassung, Schulung, Vokabular, Tests, Entität, Bereitstellung und Überwachung. Dieses Angebot soll Sie informieren und Ihnen dabei helfen, Ihre Nutzung von Virtual Agent zu steigern, indem die Grundlagen für eine solide Grundlage gelegt werden.

Entsprechende Informationen finden Sie unter Virtual Agent oder Natural Language Understanding .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

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

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und ausführen Intent Discovery
- Bewerten Sie ggf. aktuelle NLU-Modelle

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Überprüfung führender NLU-Praktiken und -Ressourcen
- Überprüfung der NLU-Komponente:
  - Zweck
  - Entität
  - Vokabular
- Individueller Einblick in jede NLU-Komponente
- Demonstration von Test- und Optimierungsvorgängen
- Temporäre Instanz mit 30 Tagen bereitgestelltem Zugriff

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Natural Language Understanding

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Virtual Agent-Lead (Erforderlich)	Für ServiceNow ITSM Virtual Agent verantwortlicher Fachexperte.

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Angeforderte Informationen/angeforderter Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung unterhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von Natural Language Understanding-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihr Now Assist für Entwickler

Der Jumpstart Now Assist for Creator Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Now Assist for Creator.

Übersicht über Beschleuniger

„Jumpstart Now Assist for Creator“ bietet Impact-Kunden einen Überblick über Now Assist for Creator und eine angewendete Demonstration, wie Generative AI-Fähigkeiten verwendet werden, um die Zeit für die App-Entwicklung zu verkürzen, die Produktivität zu steigern und die allgemeine Codierungs-Experience zu verbessern. Dieser Accelerator demonstriert die Funktionen von Now Assist for Creator und stellt wichtige Ressourcen und führende Praktiken für den Einstieg bereit.

Weitere Informationen zur Funktion finden Sie unter Now Assist für Ersteller

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie die zugehörigen Plugins

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Automatische Übersetzung

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

Enthält Folgendes:

- Übersicht über Now Assist für Creator
- Angewendete Demonstration von Now Assist for Creator
  - Text an den Anwendungsersteller
  - Playbook-Assistent
  - Flow-Empfehlung
  - Now Assist in Katalog-Generator
  - Now Assist für Codegenerierung
- Anleitung zur erfolgreichen Verwendung von KI-Hinweismeldungen
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken
- Sie erhalten 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten in Bezug auf Now Assist für Creator

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.	#	
Trusted Service Partners	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen		#

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

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider mit domänengetrennten Instanzen nicht verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen in den Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starten Sie Now Assist für CSM durch

Der Jumpstart Now Assist for Customer Service Management (CSM) Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Now Assist for CSM.

Übersicht über Beschleuniger

„Jumpstart Your Now Assist or CSM“ bietet Impact-Kunden eine Übersicht und eine angewendete Demonstration von Now Assist for CSM. Dieses Angebot ermöglicht Kunden, Basissystemkompetenzen zu erkunden und führt sie durch die Anpassung der Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in einer Kopie ihrer Instanz. Darüber hinaus bietet Ihnen dieser Accelerator wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken für den Einstieg.

Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Now Assist für CSM .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie die zugehörigen Plugins
- Verhalten der Incident-Zusammenfassung beobachten
- Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Incident-Zusammenfassungsfunktion, die für die Umgebung spezifisch ist

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über die Now Assist für CSM-Funktionen des Basissystems
- Angewandte Demonstration von:
  - Now Assist für CSM-Experiences des Basissystems
  - Anpassung der Kompetenz „Fallzusammenfassung“.
  - Now Assist-Nutzungsmetriken für CSM

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

- Wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken
- Sie erhalten 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Now Assist für CSM

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.	#	
Kundenservice-Manager	Verantwortlich für die Verwaltung von Fallbearbeitern. Bietet Einblicke in den aktuellen Status und die möglichen Auswirkungen verschiedener Now Assist-Kompetenzen.		#
Trusted Service Partners	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen		#

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider mit domänengetrennten Instanzen nicht verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen in Nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Now Assist für IT Service Management (ITSM) starten

Der Jumpstart Now Assist for ITSM Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Now Assist for ITSM.

Übersicht über Beschleuniger

Mit „Jumpstart Your Now Assist for ITSM“ erhalten Impact-Kunden eine umfassende Übersicht und eine angewandte Demonstration von Now Assist for ITSM. Mithilfe von Fähigkeiten der generativen KI zeigt dieser Accelerator, wie Lösungshinweise automatisch generiert und Zusammenfassungen von Incidents und Chatunterhaltungen bereitgestellt werden. Durch die Reduzierung manueller Aufgaben ermöglicht Now Assist eine schnellere Lösung von Incidents. Dieses Angebot hebt die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Now Assist für ITSM hervor und stellt wichtige Ressourcen und führende Praktiken für den Einstieg bereit.

Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Now Assist für ITSM .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie die zugehörigen Plugins

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Überblick über Now Assist für ITSM
- Angewandte Demonstration von Now Assist für ITSM:
  - Basiskompetenzen
  - Incident-Zusammenfassung
  - Walkthrough zur Anpassung von Kompetenzen
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken
- Sie erhalten 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten in Bezug auf Now Assist für ITSM

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

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.	#	
Service Desk-Manager	Fachexperte, der für die Verwaltung des Service Desk verantwortlich ist.		#
Trusted Service Partners	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen		#

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider mit domänengetrennten Instanzen nicht verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen in den Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starten Sie Now Assist in Virtual Agent

Der Jumpstart Now Assist in Virtual Agent (VA) Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Now Assist in Virtual Agent.

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

Übersicht über Beschleuniger

„Jumpstart Your Now Assist in Virtual Agent“ bietet Impact-Kunden eine Übersicht und eine angewandte Demonstration, mit der Sie ein besseres Verständnis für die ersten Schritte mit Now Assist in VA gewinnen können. Dieser Accelerator führt Kunden durch den Setupprozess und zeigt gleichzeitig das Potenzial von Generative AI im Virtual Agent-Bereich auf. Darüber hinaus bietet es wichtige Ressourcen und führende Praktiken für einen selbstvertrauensvollen Einstieg.

Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar ist.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie die zugehörigen Plugins
- Konfigurieren Sie Now Assist in VA
- Erstellen Sie Anwendungsfälle, die während der Coaching-Sitzung demonstriert werden sollen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über die Basissystemfunktionen von Now Assist in VA
- Überprüfung der Eingabeaufforderungsanleitung
- Angewandte Demonstration von:
  - Now Assist-Suche in VA
  - Katalogbestellung per Rotation
  - Neue VA Designer-Homepage
  - Themenmigration (für bereits vorhandenen VA)
  - Servicemitarbeiter-Übertragung mit Chat-Zusammenfassung
  - Berichterstellung
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken
- Sie erhalten 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten in Bezug auf Now Assist in VA

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

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

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.	#	
Trusted Service Partners	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen		#

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider mit domänengetrennten Instanzen nicht verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen in Nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starten Sie durch einen Startschuss für Ihr Now Assist-Kompetenzkit

Der „Jumpstart Your Now Assist Skill Kit Accelerator“ bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten des Now Assist-Kompetenzkits.

Übersicht über Beschleuniger

Die Starthilfe für Ihr Now Assist-Kompetenzkit bietet Kunden der Impact einen Überblick über die Fähigkeiten und Funktionen des Now Assist-Kompetenzkits. Anhand einer angewandten Demonstration zeige ich Ihnen die Erstellung eines einfachen, benutzerdefinierten Anwendungsfalls wie der Stimmungsanalyse und veranschauliche, wie Kunden mit Skill Kit

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

das volle Potenzial von Now LLM und der Plattform für ihre individuellen Anforderungen ausschöpfen können. Darüber hinaus bietet dieser Accelerator Kunden wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken für den Einstieg.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie das Now Assist-Kompetenzkit und das Now Assist-Datenkit
- Konfigurieren Sie eine anwenderdefinierte Stimmungsanalyse-Kompetenz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über die Fähigkeiten und Funktionen des Now Assist-Kompetenzkits und des Datenkits
- Angewandte Demonstration von:
  - Schnittstelle des Now Assist-Kompetenzkits
  - Stimmungsanalyse-Kompetenz
    - Hilfe durch Eingabeaufforderung
    - Sofortige Auswertung
- Kurze Übersicht über das Prompt-Engineering
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken
- Sie erhalten 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit dem Now Assist-Kompetenzkit

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap	#	

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
	ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.		
Systemadministratoren	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.	#	
Trusted Service Partners	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen		#

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider mit domänengetrennten Instanzen nicht verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen in Nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre Platform Analytics

Der Jumpstart Your Platform Analytics Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Platform Analytics.

Übersicht

Jumpstart Your Platform Analytics bietet Impact-Kunden einen Überblick über Platform Analytics und die Möglichkeit, Qualität, Effizienz und Kosten der Servicebereitstellung erheblich zu verbessern. Enthalten sind eine angewandte Demonstration der Konfiguration, der Fähigkeiten und der Analysen von Reporting und Performance Analytics über eine temporäre Instanz sowie führende Praktiken für den Einstieg. Weitere Informationen zu Platform Analytics finden Sie unter Verfügbare Platform Analytics and Reporting-LösungenPlatform Analytics-Lösungen .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Automatische Übersetzung

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

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Installation von Platform Analytics-Inhaltspaketen – ITSM-Fokus

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Überblick und Demonstration für Platform Analytics
- Überprüfen Sie die Platform Analytics-Architektur
- Best Practices für führende und nachlaufende Indikatoren
- Diskutieren Sie die Unterschiede zwischen Berichten und Performance Analytics
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten in Bezug auf Platform Analytics

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Sorgt für die Stabilität und Verwendbarkeit der Plattform ServiceNow durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung bei ServiceNow -Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen.
Berichterstellungs-Lead(s) (erforderlich)	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, gewährt Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus der Interaktion.
Prozess-/ Serviceverantwortliche (empfohlen)	Eine Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiter-Onboarding), die dafür verantwortlich ist, dass der Prozess zweckmäßig ist.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.

Automatische Übersetzung

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australien IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Platform Analytics-Empfehlungen in den Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre Predictive Intelligence

Der Jumpstart Your Predictive Intelligence (PI) Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Predictive Intelligence und dem Clustering-Framework.

Übersicht

Jumpstart Your Predictive Intelligence bietet Impact-Kunden einen Überblick über die Fähigkeiten, Vorteile und Ergebnisse von maschinellem Lernen (ML) von Predictive Intelligence. Sie erhalten einen Überblick über die vier PI-Frameworks sowie eine angewendete Demonstration von Clustering. Darüber hinaus werden bestimmte Anwendungsfälle, eine Konfigurationsübersicht und wichtige Ressourcen hervorgehoben, mit denen Kunden ihre Automatisierungsziele erreichen können.

Weitere Informationen zu Clustering-Parametern finden Sie unter Predictive Intelligence oder Erweiterte Einstellungen für ML-Lösungen konfigurieren .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie Predictive Intelligence-Fähigkeiten

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

Automatische Übersetzung

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

- Funktionen, Vorteile und Ergebnisse von Predictive Intelligence
- Übersicht über PI-Frameworks:
  - Klassifizierung
  - Clustering
  - Ähnlichkeit
  - Regression
- Demonstration des Clustering-Frameworks anhand bestimmter Anwendungsfälle
- Konfigurationsdemonstration
- Diskussion zum Trainieren, Testen und Überwachen der Ergebnisse
- Interpretation der Ergebnisse und Identifizierung der nächsten Schritte

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Predictive Intelligence

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

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

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung unterhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von Predictive Intelligence-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Process Mining

„Jumpstart Your Process Mining Accelerator“ zeigt die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Process Mining.

Übersicht

„Jumpstart Your Process Mining“ bietet Impact-Kunden einen umfassenden Überblick über Process Mining, um ihre Geschäftsprozesse zu visualisieren und zu analysieren. Anhand einer angewandten Demonstration zeigen wir, wie Unternehmen Ineffizienzen, Engpässe und Bereiche für potenzielle Automatisierung identifizieren können, um eine rechtzeitige Lösung und optimierte Leistung sicherzustellen. Dieses Angebot stattet unsere Kunden mit wichtigen ServiceNow -Ressourcen und führenden Praxisleitfäden für den Einstieg in Process Mining aus. Weitere Informationen zu Process Mining finden Sie unter ProzessoptimierungProcess Mining .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Installieren Sie Process Mining-Plugins
- Basissystemprojekte erstellen und ausführen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über die Funktionen von Process Mining
- Demonstration von:
  - Process Mining-Arbeitsbereich
  - Berichterstellung für Process Mining
- Technischer Deep Dive: Projekte zur Optimierung

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

- Leitende Praxisleitfäden und Ressourcen
- Es werden 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz gewährt.

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)
Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Process Mining

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Berichterstellungs-Lead(s) (erforderlich)	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, gewährt Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus der Interaktion.
Prozess-/Serviceverantwortliche (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Prozessleiter (empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des entsprechenden Prozesses verantwortlich ist.
Servicemanager (Empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des entsprechenden Service verantwortlich ist.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung unterhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von Process Mining-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Service-Mapping

Der Jumpstart Your Service Mapping Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Service Mapping.

Übersicht über Beschleuniger

Jumpstart Your Service Mapping bietet Kunden von Impact einen Überblick und eine angewendete Demonstration von Service Mapping. Dieser Accelerator konzentriert sich auf grundlegende Service Mapping-Techniken und verschiedene Zuordnungsmethoden. Die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Service Mapping werden hervorgehoben und wichtige Ressourcen und führende Praktiken für den Einstieg bereitgestellt.

Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Service-Mapping .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Bereiten Sie eine Demoinstanz vor
- Aktivieren Sie zugehörige Plugins für Service-Mapping

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über die Dienstzuordnung
- Zuordnungsmethoden für Überprüfung:
  - ML-basiert
  - Tag-basiert
  - Von oben nach unten
- Demonstration der Funktionen und Fähigkeiten von Service Mapping
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Service Mapping

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

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Service Mapping-Administratoren	Arbeitet mit IT-App-Besitzern zusammen, um kritische Anwendungsservices zu ermitteln. Hilft beim Planen, Erstellen und Testen von Service Mapping. Überprüfen Sie täglich das SM-Fehlerprotokoll, um zu suchen, ob Korrekturen erforderlich sind.	#	
Systemadministratoren	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der Plattform ServiceNow durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und die Mitwirkung bei ServiceNow -Software-Releases durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben R und Funktionen.	#	
IT-Anwendungsserviceverantwortliche	Stellt Informationen bereit, die für die fehlerfreie Zuordnung eines Anwendungsservice zum Service-Mapping-Administrator und zum Systemadministrator erforderlich sind. Füllt Anwendungsservice-Datensätze aus und verwaltet sie.		#
Trusted Service Partners	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen		#

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider mit domänengetrennten Instanzen nicht verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen in den Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starten Sie Ihre ServiceNow AI Journey

Der „Journey-Accelerator für KI (Künstliche Intelligenz) Jumpstart“ bietet Anleitungen, um Ihre Hyperautomation-Journey mit den KI-Fähigkeiten der Plattform ServiceNow zu starten.

Übersicht

Jumpstart Your ServiceNow AI Journey bietet Impact-Kunden einen Überblick über den ServiceNow -Katalog von KI- und Automatisierungsfunktionen, damit Sie Ihre Hyperautomation-Journey starten und Geschäftsprozesse und die Anwender-Experience transformieren können. Dies umfasst den Aufbau einer personalisierten KI-Reifegrad-Journey mit ServiceNow KI-Fähigkeiten, die an Ihren strategischen Zielen und Geschäftszielen ausgerichtet sind, sowie empfohlenen Impact AI-Beschleunigern, um die Amortisierungszeit zu beschleunigen.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für das Paket Impact Total verfügbar.

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und führen Sie Automation Discovery aus.
- Bewerten Sie die aktuelle KI-Reife

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1

- Legen Sie die Erwartungen an den Beschleuniger fest
- Diskutieren Sie strategische Ziele und Geschäftsziele

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- ServiceNow KI-Blueprint
- KI-Reifegrad-Journey
- Automatisierungsmöglichkeiten
- Strategischer Aktionsplan für KI
- Impact AI Accelerators

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 3 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

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

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der KI-Journey

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Executive Suite: CTO, CIO (Erforderlich)	Verantwortlich für die gesamte ServiceNow Roadmap.
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Enterprise Architect(s) (erforderlich)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme einer Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer, sich an technische oder funktionale Standards anzupassen.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Service Desk Manager (Empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des Service Desk verantwortlich ist.
Anwendungsbesitzer (empfohlen)	Verwaltet ServiceNow Anwendung(en) (z. B. ServiceNow HRSD-Besitzer).
Anwendungsservicebesitzer (empfohlen)	Verwaltet alle Anwendungen in einer bestimmten Abteilung (z. B. Incident-Management- oder HR-Anwendungsbesitzer).
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

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

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung unterhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von KI-Journey-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starten Sie mit Ihrem Service Operations-Arbeitsbereich

Dieser Accelerator veranschaulicht eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Service Operations-Arbeitsbereich.

Übersicht

Der Jumpstart Your Service Operations Workspace Accelerator bietet Impact-Kunden einen Überblick über den Service Operations Workspace, der einen einheitlichen Arbeitsbereich für den täglichen Betrieb von IT Service Management (ITSM) bieten soll. Enthalten ist eine angewandte Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten mithilfe einer vorübergehend geklonten Instanz sowie führende Praktiken für den Einstieg.

Weitere Informationen zum Produkt finden Sie unter https://servicenow.com/docs/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Setup des Service Operations-Arbeitsbereichs

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Service Operations-Arbeitsbereich aktivieren und konfigurieren

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

30 Tage Zugriff auf die temporären Instanzen

Überprüfung von:

- Übersicht über die Strategie des -Arbeitsbereichs
- Demonstration des Service Operations-Arbeitsbereichs
  - Verwalten Sie Incidents, Probleme und Interaktionen auf einfache Weise mit einer zentralen Navigation
  - Erstellen Sie umsetzbare Warnungen, um die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung zu verkürzen

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

- Verbessern Sie die allgemeine Mitarbeiter-Experience mit personalisierten, konfigurierbaren Ansichten
- Arbeiten Sie teamübergreifend zusammen, um Probleme schneller zu lösen

• Wichtige Ressourcen und Leitfäden

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für eine Frage-und-Antworten-Sitzung im Zusammenhang mit dem Service Operations-Arbeitsbereich

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
IT Service Desk Manager (Empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des IT Service Desk verantwortlich ist.
Service Desk-Mitarbeiter (empfohlen)	Fachexperten, die für den täglichen ITSM-Betrieb verantwortlich sind.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Informationen/Zugriff angefordert

Die entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australien IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von [Produkt-]Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

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

Starthilfe für Ihren Service Operations-Arbeitsbereich – Öffentlicher Sektor (USA)

Dieser Accelerator veranschaulicht eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Service Operations-Arbeitsbereich.

Übersicht

„Jumstarten Sie Ihren Service Operations-Arbeitsbereich – US Public Sector Accelerator“ bietet Impact-Kunden einen Überblick über den Service Operations-Arbeitsbereich, der einen einheitlichen Arbeitsbereich für den täglichen Betrieb von IT Service Management (ITSM) bieten soll. Außerdem erhalten Sie eine geführte Tour durch die Möglichkeiten und Fähigkeiten sowie durch führende Praktiken für den Einstieg.

Weitere Informationen zum Produkt finden Sie unter https://servicenow.com/docs/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest

Hinweis: Dieser Accelerator ist in den Paketen Guided, Advanced und Total verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar ist

Was Sie erhalten

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

30 Tage Zugriff auf den technischen Berater

Überprüfung von:

- Übersicht über die Strategie des -Arbeitsbereichs
- Demonstration des Service Operations-Arbeitsbereichs
  - Verwalten Sie Incidents, Probleme und Interaktionen auf einfache Weise mit einer zentralen Navigation
  - Erstellen Sie umsetzbare Warnungen, um die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung zu verkürzen
  - Verbessern Sie die allgemeine Mitarbeiter-Experience mit personalisierten, konfigurierbaren Ansichten
  - Arbeiten Sie teamübergreifend zusammen, um Probleme schneller zu lösen
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit dem Service Operations-Arbeitsbereich

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap

Automatische Übersetzung

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und den Beitrag zu ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
IT Service Desk Manager (Empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des IT Service Desk verantwortlich ist.
Service Desk-Mitarbeiter (empfohlen)	Fachexperten, die für den täglichen ITSM-Betrieb verantwortlich sind.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen.

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von [Produkt-]Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starten Sie Ihr strategisches Portfoliomanagement – Planungsarbeitsbereich

Der Jumpstart Your Strategic Portfolio Management – Beschleuniger für Planungsarbeitsbereich bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Planungsarbeitsbereichen in Strategic Portfolio Management (SPM).

Übersicht

Durchstarten in Strategic Portfolio Management (SPM) – Der Planungsarbeitsbereich bietet Impact-Kunden einen umfassenden Überblick über die Möglichkeiten und Funktionen der Planungsarbeitsbereiche in SPM. Unser Ziel ist es, zu demonstrieren, wie Sie eine klare Transparenz erhalten, um Arbeitselemente effektiv zu verwalten und zu priorisieren und sicherzustellen, dass sie an Ihren allgemeinen strategischen Zielen ausgerichtet sind. Unser Ziel ist es, Ihnen ein Verständnis dafür zu vermitteln, wie der Planungsarbeitsbereich die Qualität, Effizienz und Kosten der Servicebereitstellung verbessern kann.

Weitere Informationen zu SPM finden Sie unter Strategisches Portfoliomanagement .

Hinweis: Dieser Accelerator ist in den Paketen Guided, Advanced und Total verfügbar.

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Automatische Übersetzung

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

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie die entsprechenden Komponenten der Planungsarbeitsbereiche in SPM

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht und Demonstration von Planungsarbeitsbereichen
- Überprüfung der Einstellung von Planungsarbeitsbereichen in SPM auf Erfolg:
  - Installation und Konfiguration von Planungsarbeitsbereichen
  - Hochrangige Diskussion zu Grundlagen-/Abhängigen Daten
- Vorstellung der wichtigsten Funktionen von
- Überprüfen Sie die Geschäftsbereitschaft
- Überprüfen Sie die Führungspraktiken für Nutzungsnachverfolgung und Wartung
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten in Bezug auf den Planungsarbeitsbereich für strategisches Portfoliomanagement (SPM).

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Sorgt für die Stabilität und Verwendbarkeit der Plattform ServiceNow durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung bei ServiceNow -Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen.
Andere Kundenrolle(n) (erforderlich)	Primäre Stakeholder, die für das Produkt- und Portfoliomanagement verantwortlich sind.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

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

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider mit domänengetrennten Instanzen nicht verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen für den SPM-Planungsarbeitsbereich in den Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starten Sie mit Ihrem Arbeitsbereich für strategisches Portfoliomanagement – Ressourcenmanagement

Der „Jumpstart Your Strategic Portfolio Management (SPM) – Resource Management Workspace Accelerator“ demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Resource Management-Arbeitsbereichen in SPM.

Übersicht über Beschleuniger

Jumpstart Your Strategic Portfolio Management – Resource Management Workspace bietet Kunden von Impact einen umfassenden Überblick über die Möglichkeiten und Fähigkeiten des Resource Management-Arbeitsbereichs in SPM. Unser Ziel ist es, zu demonstrieren, wie Kunden verstehen, wie der Ressourcenmanagement-Arbeitsbereich vorbereitet und implementiert wird, um die richtige Einrichtung der Grundlagendaten sicherzustellen und eine konsolidierte Ansicht ihrer Ressourcenzuteilungen und Ressourcenanforderungen zu ermöglichen. Darüber hinaus bietet dieser Accelerator wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken für den Einstieg.

Weitere Informationen zu Ressourcenmanagement finden Sie unter Resource Management (klassisch). .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar ist.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie die entsprechenden Komponenten von Ressourcenmanagement-Arbeitsbereichen in SPM

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht und Demonstration von Ressourcenmanagement-Arbeitsbereichen
- Überprüfen Sie die Einstellung von Resource Management-Arbeitsbereichen in SPM auf Erfolg

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

- Installation und Konfiguration
- Hochrangige Diskussion zu Grundlagendaten

- Tour der wichtigsten Funktionen
- Vorschläge für die nächsten Schritte der erneuten Implementierung
- Sie erhalten 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit dem Ressourcenmanagement-Arbeitsbereich in SPM

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.	#	
Stakeholder	Primäre Stakeholder, die für das Ressourcenmanagement verantwortlich sind Beispiel: Projektmanager/Ressourcenmanager: Personen, die für das Stellen von Ressourcenanforderungen verantwortlich sind und/oder bei der Zuteilung und Planung von Ressourcen mitarbeiten.	#	
Entwickler	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.		#

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Trusted Service Partners	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen		#

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider mit domänengetrennten Instanzen nicht verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen in Nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Erfolgs-Dashboard

Demonstration der Möglichkeiten des Erfolgs-Dashboards unter Verwendung Ihrer Daten über eine temporäre Instanz.

Übersicht

Das Jumpstart Your Success-Dashboard bietet Impact-Kunden eine Übersicht über das Erfolgs-Dashboard, die Kunden helfen soll, Einblick in die Erfolgsmetriken ihrer ITSM- und/oder HR-Produkte zu erhalten. Sie umfasst eine Anwendungsvorführung des Erfolgs-Dashboards, eine geführte Tour der Funktionen und Vorteile des Dashboards mithilfe einer temporären Instanz, die Ihre geklonten Daten enthält, sowie Anleitungen für den Einstieg.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten

Was Sie erhalten

Temporäre Instanz (mit geklonten Instanzdaten)

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Aktivierung und Konfiguration des Erfolgs-Dashboards

Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

- Geben Sie eine Übersicht über die Berichtsstrategie
- Demonstriert das ITSM Erfolgs-Dashboard in einer temporären Instanz
  - Leistungsqualitäts-KPIs
  - Servicequalitäts-KPIs
  - Konfigurationsübersicht

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

- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Beinhaltet 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz und einen technischen Berater

Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit dem CIO-Dashboard

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(e) – Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und den Beitrag zu ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Reporting-Lead: Empfohlen	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, gewährt Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus dem Projekt.
Entwickler: Optional	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.
Trusted Service Partner: Empfohlen	Nimmt am ServiceNow Impact Accelerator teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden möglicherweise in Zukunft zu unterstützen.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Beschreibung des Impact-Beschleunigers.

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australien IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Services verfügbar -Anbieter (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von Erfolgs-Dashboard-Empfehlungen in Nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Erfolgs-Dashboard – Öffentlicher Sektor (USA).

Demonstration der Möglichkeiten des Erfolgs-Dashboards anhand einer Demoinstanz.

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

Übersicht

„Jumpstart Your Success Dashboard“ bietet Kunden von Impact US Public Sector eine Übersicht über das Erfolgs-Dashboard, das Kunden dabei helfen soll, Einblick in die Erfolgsmetriken ihrer ITSM- und/oder HR-Produkte zu erhalten. Sie beinhaltet eine Vorführung des Erfolgs-Dashboards, eine geführte Tour zu den Funktionen und Vorteilen des Dashboards sowie Anleitungen für den Einstieg.

Was Sie erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

Überprüfung von:

- Übersicht über die Reportingstrategie
- Demonstration des Erfolgs-Dashboards, einschließlich:
  - Leistungsübersichts-KPIs
  - Servicequalitäts-KPIs
  - Konfigurationsübersicht
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Dreißig Tage Zugang zum technischen Berater

Kundensitzung Nr. 2 (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit dem Erfolgs-Dashboard

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Rechenschaftspflicht für die ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(e) – Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und den Beitrag zu ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Reporting-Lead: Empfohlen	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, gewährt Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus dem Projekt.
Trusted Service Partner: Empfohlen	Nimmt am ServiceNow Impact Accelerator teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden möglicherweise in Zukunft zu unterstützen.
Entwickler: Optional	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

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

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von Erfolgs-Dashboard-Empfehlungen in Nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre Task Intelligence

Der Jumpstart Your Task Intelligence Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Task Intelligence.

Übersicht

Mit Jumpstart Your Task Intelligence können Kunden Task Intelligence nutzen, um maschinelles Lernen in Kundenfallverwaltungsprozesse zu integrieren und so die Kunden- und Service Desk-Mitarbeiter-Experience erheblich zu verbessern. Dieser Accelerator bietet einen Überblick über die Möglichkeiten mit Task Intelligence, einschließlich einer angewendeten Demonstration der Fähigkeiten sowie führender Praktiken für den Einstieg. Weitere Informationen zu Task Intelligence finden Sie unter Task Intelligence .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Task Intelligence aktivieren und konfigurieren
- Analysieren Sie aktuelle Falldaten

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über Task Intelligence und Lösungskonfiguration:
  - Automatische Kategorisierung
  - Spracherkennung
  - Stimmungsanalyse
- Demonstration der Funktionalität und Optimierung
- Diskussion führender Praktiken zur Datenbereinigung
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Es werden 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz gewährt.

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten in Bezug auf Task Intelligence

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Service Desk-Manager (empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des/der Service Desk(s) verantwortlich ist.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Kundenservice-Mitarbeiter (Empfohlen)	Fachexperte, der für den Kundenservice ServiceNow von verantwortlich ist.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung unterhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von Task Intelligence-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

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

Starthilfe für Ihr Upgrade

Leitfaden zur Planung und Vorbereitung von Upgrades

Übersicht

„Upgrade starten“ bietet Impact-Kunden Anleitungen, Tipps und Tools zum Ausführen eines ServiceNow-Upgrades. Es ermöglicht Kunden das Upgrade, indem es ihnen hilft, führende Praktiken zu verstehen, und ihnen die Möglichkeit gibt, zu sehen, wie ihre Instanz in einer temporären Instanz aktualisiert aussieht.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar ist

Was Sie erhalten

Bewertung upgraden

- Bereitstellung einer vorab aktualisierten temporären Instanz
- Bewertung mit ServiceNow HealthScan aktualisieren

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Temporäre Instanz
- Führen Sie ein Upgrade der führenden Praktiken durch
- Überprüfung der Upgradebewertung
- Protokollführung übersprungen
- Versionshinweise und bekannte PRBs
- Automated Testing Framework (ATF) verwenden
- Beispiel für einen Upgrade-Projektplan

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Upgrades
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken und Upgrade-Bewertungen an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Upgrade-Lead: Erforderlich	Fachexperte, der für das Upgrade der ServiceNow-Plattform verantwortlich ist.
Systemadministrator(e) – Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und den Beitrag zu ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.

Automatische Übersetzung

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Enterprise Architect(s) – Empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme einer Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer, sich an technische oder funktionale Standards anzupassen.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Die entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australien IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung des entsprechenden Upgrades in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden.

Beschleunigen Sie Ihr Upgrade – Öffentlicher Sektor (USA).

Leitfaden zur Planung und Vorbereitung von Upgrades

Übersicht

„Jumpstart Your Upgrade“ bietet Kunden im Impact Public Sector-Bereich Anleitungen, Tipps und Tools zur Ausführung eines ServiceNow-Upgrades. Es ermöglicht Kunden das Upgrade, indem es ihnen hilft, führende Praktiken zu verstehen, und ihnen die Möglichkeit gibt, zu sehen, wie eine Instanz aussieht, die auf die neueste Version aktualisiert wurde.

Was Sie erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

Überprüfung von:

- Führen Sie ein Upgrade der führenden Praktiken durch
- Protokollführung übersprungen
- Versionshinweise und bekannte PRBs
- Automated Testing Framework (ATF) verwenden
- Beispiel für einen Upgrade-Projektplan
- Dreißig Tage Zugriff auf den technischen Berater

Kundensitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Upgrades

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Upgrade-Lead: Erforderlich	Fachexperte, der für das Upgrade der ServiceNow-Plattform verantwortlich ist.
Systemadministrator(e) – Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und den Beitrag zu ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Enterprise Architect(s) – Empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme einer Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer, sich an technische oder funktionale Standards anzupassen.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung des entsprechenden Upgrades in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihren Virtual Agent

Dieser Accelerator bietet Anleitungen, wie Sie mit dem ITSM Virtual Agent Vorteile erzielen.

Übersicht

„Jumpstart Your Virtual Agent“ bietet Impact-Kunden eine angewandte Demonstration der Fähigkeiten von ITSM Virtual Agent. Dies umfasst einen technischen Überblick über die Einrichtung von ITSM Virtual Agent, Ressourcen, Schulungen und Services, die für eine erfolgreiche Implementierung von ITSM Virtual Agent verfügbar sind. Sie soll dem Kunden helfen, Barrieren zu beseitigen und die Einführung von Virtual Agent zu beschleunigen, indem die ITSM Virtual Agent-Fähigkeiten in einer temporären Instanz demonstriert werden, bei der es sich um einen Klon der ausgewählten Produktionsumgebung des Kunden handelt.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar ist

Was Sie erhalten

Aktivierung von Virtual Agent

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Plugin „Virtual Agent“ aktivieren
- Ausführung von Virtual Agent-Themenempfehlungen und zugehörigen Tools
- Aktivierung von Kernthemen
- Setup von Zusammenarbeitstool und Servicemitarbeiter-Demo

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 120 Minuten)

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

Überprüfung von:

- Was ist Virtual Agent?
- Angewendete Demo
- Prozessübersicht
- Überprüfen, was getan wurde
- Plugins
- Virtual Agent-Themenempfehlungen und zugehörige Tools
- Wichtige Implementierungsressourcen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für Fragen und Antworten in Bezug auf ITSM Virtual Agent
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu Implementierungsressourcen und -prozessen, Plugins und Ergebnissen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
ITSM Virtual Agent-Lead: Erforderlich	Fachexperte, der für die Implementierung von ITSM Virtual Agent verantwortlich ist.
IT Service Desk Manager – Empfohlen	Fachexperte, der für die Verwaltung des IT Service Desk verantwortlich ist.
Systemadministrator(e) – Empfohlen	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und den Beitrag zu ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Enterprise Architect(s) – Empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme einer Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer, sich an technische oder funktionale Standards anzupassen.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

Informationen/Zugriff angefordert

Die entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australien IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

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

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von ITSM Virtual Agent-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starten Sie Virtual Agent – US Public Accelerator

Leitfaden zur Nutzung der Vorteile von ITSM Virtual Agent

Übersicht

„Jumpstart Your Virtual Agent“ bietet Impact US-Kunden des öffentlichen Sektors eine Demonstration der ITSM Virtual Agent-Fähigkeiten. Dies umfasst einen technischen Überblick über die Einrichtung von ITSM Virtual Agent, Ressourcen, Schulungen und Services, die für eine erfolgreiche Implementierung von ITSM Virtual Agent verfügbar sind. Sie soll Kunden helfen, Barrieren zu beseitigen und die Einführung von Virtual Agent zu beschleunigen, indem die Fähigkeiten von ITSM Virtual Agent demonstriert werden.

Was Sie erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 120 Minuten)

Überprüfung von:

- Was ist Virtual Agent?
- Demonstration der Fähigkeiten
- Prozessübersicht
- Überprüfen, was getan wurde
- Plugins
- Virtual Agent-Themenempfehlungen und zugehörige Tools
- Wichtige Implementierungsressourcen
- Dreißig Tage Zugriff auf den technischen Berater

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten in Bezug auf ITSM Virtual Agent

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
ITSM Virtual Agent-Lead: Erforderlich	Fachexperte, der für die Implementierung von ITSM Virtual Agent verantwortlich ist.
IT Service Desk Manager – Empfohlen	Fachexperte, der für die Verwaltung des IT Service Desk verantwortlich ist.
Systemadministrator(e) – Empfohlen	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und den Beitrag zu ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Enterprise Architect(s) – Empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme einer Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen.

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	Hilft dem Plattformbesitzer, sich an technische oder funktionale Standards anzupassen.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von ITSM Virtual Agent-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Optimierung Ihrer KI-Suche

Dieser Beschleuniger bietet Anleitungen zur Feinabstimmung der Suche mit künstlicher Intelligenz (KI), um Leistung und Wert zu optimieren.

Übersicht

Der Beschleuniger für die KI-Suche einstellen bietet Impact-Kunden eine Bewertung der Leistung der KI-Suche und verbindliche Anleitungen, um die Ergebnisse zu optimieren und die Endanwender-Experience zu verbessern. Enthalten sind eine Bewertung der Architektur und Konfiguration der KI-Suche, die Optimierung der KI-Suche, ein Überblick über Analytics der KI-Suche und verbindliche Anleitungen zur Optimierung der Leistung.

Weitere Informationen zur KI-Suche finden Sie unter KI-Suche .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Bewertung der KI-Suche

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Aktualisiert das Plugin „KI-Suche“.
- Bewertung des aktuellen Status der Einstellungen und Leistung der KI-Suche

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Der Kunde gewährte 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Überprüfung von:

- Architektur und Konfiguration der KI-Suche – Leading Practices
- Optimierung der KI-Suche (Synonymwörterbuch und Abfrageregeln)
- Übersicht über Analytics der KI-Suche
- Anleitung zur Optimierung der Leistung

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten zur Leistung der KI-Suche

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Virtual Agent-Lead (Erforderlich)	Für ServiceNow ITSM Virtual Agent verantwortlicher Fachexperte.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung unterhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen Konfigurationsänderungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden.

Optimieren Sie Ihre Configuration Management Database

Der CMDB-Beschleuniger (Configuration Management Database) optimieren bietet Einblicke und Anleitungen zur Verbesserung der CMDB-Integrität.

Übersicht

„TineUp Your CMDB“ bietet betroffenen Kunden eine Analyse häufiger CMDB-Problembereiche über HealthScan zusammen mit Empfehlungen, wie diese

Automatische Übersetzung

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

Ergebnisse behoben werden können. Es gewährt Einblicke in die CMDB-Integrität und führende Praktiken und soll Sie letztendlich dabei unterstützen, die Effektivität Ihrer Instanzdatengrundlagen zu verbessern. Informationen zu CMDB finden Sie unter Konfigurationsverwaltung .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Was Sie erhalten

CMDB-Bewertung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- CMDB-Bewertung mit ServiceNow HealthScan

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Temporäre Instanz
- CMDB Bewertungsliste
- Problem- oder Defizitbereiche
- Empfohlene zu korrigierende Aktionen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit CMDB-Ergebnissen
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken und zur CMDB-Bewertungsliste

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
CMDB-Lead/Configuration Manager: Erforderlich	Fachexperte, der für die Wartung der CMDB verantwortlich ist
Systemadministrator(e) – Empfohlen	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und den Beitrag zu ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Enterprise Architect(s) – Empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme einer Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer, sich an technische oder funktionale Standards anzupassen.

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

Informationen/Zugriff angefordert

Die entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australien IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen CMDB-Konfigurationsänderungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden.

Optimierung Ihres Mitarbeiter-Centers

Der Accelerator für Ihr Mitarbeiter-Center optimieren bietet Anleitungen zur Wartung und Steuerung der Integrität Ihres ServiceNow Mitarbeiter-Centers, um den Wert zu optimieren.

Übersicht über Beschleuniger

tuneUp Ihr Mitarbeiter-Center bietet Kunden von Impact eine Bewertung ihrer aktuellen Mitarbeiter-Center-Implementierung. Durch sorgfältige Analysen bieten wir wertvolle Einblicke und Empfehlungen zur Verbesserung der Integrität ihrer Implementierung und bieten gleichzeitig die Möglichkeit, unerschlossene Werte zu verstehen, wenn erweiterte Fähigkeiten noch nicht bereitgestellt wurden. Darüber hinaus stellt dieser Accelerator unseren Kunden wichtige ServiceNow Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken zur Verfügung, um die Akzeptanz und Nutzung von Employee Center am besten zu steigern.

Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- HealthScan ausführen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über die erweiterten Funktionen des Mitarbeiter-Centers
- Überprüfung der HealthScan-Ergebnisse
- Diskussion der wichtigsten Wartungsaktivitäten

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

- Wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten in Bezug auf das Mitarbeiter-Center

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource wird angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist abhängig vom Beschleuniger und vom Kunden.

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.	#	
UX- und OCM-Experten	Primäre Stakeholder für Anwender-Experience und organisatorisches Change Management.		#
Entwickler	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.		#
Andere Kundenrollen	Andere Kundenrollen		#
Trusted Service Partners	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen		#

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für Managed Service Provider mit domänengetrennten Instanzen nicht verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen in den Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Optimierung Ihres Hardware Asset Management

Der HAM-Beschleuniger (Hardware Asset Management) optimieren bietet Anleitungen zur Aufrechterhaltung und Steuerung der Integrität von Hardware Asset Management, um den Wert zu optimieren.

Übersicht

Hardware Asset Management tuneUp bietet Impact-Kunden eine Bewertung ihrer aktuellen HAM-Implementierung. Dieser Accelerator enthält eine angewendete Demonstration von HAM-Fähigkeiten zur Standardisierung des Asset-Lebenszyklus. Kunden erhalten Unterstützung für einen besseren Einblick in ihre HAM-Investitionen und erhalten führende Praktiken zur Steigerung der Akzeptanz und Nutzung von.

Weitere Informationen zu HAM finden Sie unter Hardware Asset Management .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar ist

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- HAM HealthScan-Portfolio wird ausgeführt
- Installieren oder Aktualisieren des HAM-Plugins

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

- Enthält Folgendes:
  - Übersicht über erweiterte HAM-Fähigkeiten und Features
  - Überprüfen Sie die HealthScan-Ergebnisse
  - Leitfäden und Ressourcen für führende Praktiken bereitstellen
- Der Zugriff auf die bereitgestellte temporäre Instanz wird für 30 Tage gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Hardware Asset Management

Automatische Übersetzung

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
CMDB-Administrator(e) (erforderlich)	Fachexperte, der für die Wartung der CMDB verantwortlich ist.
HAM-Administrator(e) (Empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung von HAM verantwortlich ist.
Prozessverantwortliche(r) (empfohlen)	Eine Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiter-Onboarding), die dafür verantwortlich ist, dass der Prozess zweckmäßig ist.
Servicemanager (Empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des entsprechenden Service verantwortlich ist.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Informationen/Zugriff angefordert

Die entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist für Kunden in einigen eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Service Provider möglicherweise nicht verfügbar, außer zur internen Verwendung.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Optimierung Ihres IT Asset Management

Stellt Anleitungen zur Verbesserung der Integrität von IT Asset Management (ITAM) bereit.

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

Übersicht

Dieser Beschleuniger bietet Kunden von Impact eine Analyse der häufigsten Problembereiche von IT Asset Management durch HealthScan zusammen mit Empfehlungen zur Behebung dieser Ergebnisse. Es soll Kunden dabei helfen, zu verstehen, wie sie Problembereiche in Ihrem ITAM-Setup identifizieren können, einschließlich einer Überprüfung der Bereiche mit der größten Herausforderung und führender Praktiken zur besten Behebung von Lücken.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar ist

Was Sie erhalten

Bewertung der Verwaltung von IT-Assets

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- ITAM HealthScan-Portfolio wird ausgeführt
- Analyse von ITAM-Integritätsergebnissen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

- Der Zugriff auf die bereitgestellte temporäre Instanz wird für 30 Tage gewährt
- Überprüfen Sie Folgendes:
  - Bedeutung von IT Asset Management
  - ITAM-Integritätsanalyse
  - Priorisierte Problem- oder Defizitbereiche (bis zu 3)
  - Führende Praktiken und empfohlene Aktionen zur Behebung von Lücken

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten in Bezug auf IT Asset Management

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Asset-Manager (Erforderlich)	Primärer Stakeholder für Asset-Management
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Informationen/Zugriff angefordert

Die entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von IT Asset Management-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden.

Optimierung Ihrer ITOM-Discovery

Bietet Einblicke und Anleitungen zur Verbesserung des Zustands Ihrer Configuration Management Database (CMDB) durch IT Operations Management (ITOM) Discovery.

Übersicht

„TuneUp Your ITOM Discovery“ bietet betroffenen Kunden eine Analyse der gängigen ITOM-Erkennungsbereiche über HealthScan zusammen mit Empfehlungen zur Behandlung dieser Ergebnisse. Erhalten Sie Unterstützung, um einen besseren Einblick in Ihre CMDB-Implementierung zu erhalten, einschließlich einer Überprüfung der Bereiche mit den größten Herausforderungen und führender Praktiken zur besten Behebung von Lücken.

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar ist

Was Sie erhalten

ITOM Discovery-Bewertung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- ITOM Discovery HealthScan-Portfolio durchgeführt
- Analyse der ITOM Discovery-Integritätsergebnisse

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

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

- Der Zugriff auf die bereitgestellte temporäre Instanz wird für 30 Tage gewährt
- Überprüfen Sie Folgendes:
  - Bedeutung von Discovery und CMDB-Integrität
  - ITOM Discovery-Integritätsanalyse
  - Priorisierte Problem- oder Defizitbereiche (bis zu 3)
  - Führende Praktiken und empfohlene Aktionen zur Behebung von Lücken

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)
Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit CMDB-Discovery

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
Discovery-Administrator (Erforderlich)	Primärer Stakeholder für Discovery
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Informationen/Zugriff angefordert

Die entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von ITOM Discovery-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

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

Optimierung Ihrer Platform Analytics

Der TeneUp Your Platform Analytics Accelerator bietet Anleitungen zum Verwalten und Steuern der Platform Analytics-Integrität, um den Wert zu optimieren.

Übersicht

„TuneUp Your Platform Analytics“ bietet Impact-Kunden eine Bewertung ihrer aktuellen Platform Analytics-Implementierung. Dieses Angebot beinhaltet eine angewendete Demonstration der Fähigkeiten der erweiterten Konfiguration von Platform Analytics, einschließlich Performance Analytics, Workspaces und User Experience Analytics. Unser Ziel ist es, Ihnen dabei zu helfen, einen besseren Einblick in Ihre Investition in Platform Analytics zu erhalten, und wir stellen führende Praktiken vor, wie Sie die Akzeptanz und Nutzung von Plattformen optimieren können. Weitere Informationen zu Platform Analytics finden Sie unter Verfügbare Platform Analytics and Reporting-LösungenPlatform Analytics-Lösungen .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Platform Analytics HealthScan-Analyse
- Aktivierung und Konfiguration von Platform Analytics-Inhaltspaketen für eine der ausgewählten Anwendungen: ITSM, SAM, SPM, CSM oder HR

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Überblick über und demonstrieren Platform Analytics
- Richten Sie Platform Analytics erfolgreich ein:
  - Überprüfen Sie Vergleiche mit der Implementierung des Basissystems
  - Erstellen Sie anwenderdefinierte Metriken und Aufträge
- Gehen Sie Folgendes durch:
  - Erweiterte Tabelle und Performance Analytics
  - Arbeitsbereichs- und Anwender-Experience-Funktionen
- Besprechen Sie führende Praktiken in den Bereichen Househaltung und Wartung
- Dreißig Tage Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten in Bezug auf Platform Analytics

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Sorgt für die Stabilität und Verwendbarkeit der Plattform ServiceNow durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung bei ServiceNow -Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen.
Berichterstellungs-Lead(s) (erforderlich)	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, gewährt Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus der Interaktion.
Prozess-/ Serviceverantwortliche (empfohlen)	Eine Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiter-Onboarding), die dafür verantwortlich ist, dass der Prozess zweckmäßig ist.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Prozessleiter (empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des entsprechenden Prozesses verantwortlich ist.
Servicemanager (Empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des entsprechenden Service verantwortlich ist.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Informationen/Zugriff angefordert

Eine entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australien IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Platform Analytics-Empfehlungen in den Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Optimierung Ihrer Sicherheit

Leitfaden zur Plattformsicherheit

Automatische Übersetzung

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

Übersicht

„TuneUp Your Security“ bietet Impact-Kunden Einblicke in ihre vorhandenen ServiceNow-Instanzsicherheitskonfigurationen, führende Praktiken im Bereich Instanzsicherheit und eine Demonstration, welche Instanzsicherheitseinstellungen aktiviert werden können, um die Instanzsicherheit weiter zu verbessern. Es soll Kunden helfen, Änderungen der Sicherheitskonfiguration im Kontext der veröffentlichten Sicherheitsleitfäden von ServiceNow besser zu verstehen.

Hinweis: Dieser Accelerator ist in den Paketen Guided, Advanced und Total verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar ist

Was Sie erhalten

Sicherheitsbewertung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Überprüfung des Sicherheitscenters des Kunden
- Bewertung der Sicherheitskonfiguration mit ServiceNow HealthScan
- Simulation der empfohlenen Sicherheitskonfigurationsänderungen in einer temporären Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Temporäre Instanz
- Leitfaden zur Sicherheitskonfiguration
- ISC-Punktzahl
- Ergebnisse und Empfehlungen
- Simulierte empfohlene Changes in temporärer Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Instanzsicherheitskonfigurationen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
ServiceNow Security Lead: Erforderlich	Fachexperte, der für die Sicherheit von ServiceNow-Instanzen verantwortlich ist.
Büro des CISO-Vertreters: Erforderlich	Verantwortlich für die Sicherheitsrichtlinien, -prozesse, -praktiken und -technologien der Organisation. Hilft dem Plattformbesitzer, die Sicherheitsstandards einzuhalten.
Systemadministrator(e) – Empfohlen	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und den Beitrag zu ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Enterprise Architect(s) – Empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme einer Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer, sich an technische oder funktionale Standards anzupassen.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

Informationen/Zugriff angefordert

Die entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen Sicherheitskonfigurationsänderungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden.

Optimierung Ihres Software Asset Management

Der SAM-Accelerator (Software Asset Management optimieren) bietet Anleitungen zur Aufrechterhaltung und Steuerung der Integrität von Software Asset Management, um den Wert zu optimieren.

Übersicht

Mit Software Asset Management können Sie Impact-Kunden eine Bewertung ihrer aktuellen SAM-Implementierung geben. Dieser Accelerator beinhaltet eine angewandte Demonstration von SAM-Fähigkeiten zur Senkung der IT-Kosten und zur Begrenzung verschiedener Risiken durch die Verwaltung und Optimierung von Software-Assets im gesamten Kundenlebenszyklus. Kunden erhalten Unterstützung für einen besseren Einblick in ihre SAM-Investitionen und erhalten führende Praktiken zur Steigerung der Akzeptanz und Nutzung von.

Weitere Informationen zu SAM finden Sie unter Software Asset Management .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete verfügbar.

Angeboten gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html verfügbar ist

Automatische Übersetzung

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

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- SAM HealthScan-Portfolio wird ausgeführt
- Aktivierung aller SAM Professional-Plugins, einschließlich Software Asset Workspace
- Aktivierung der Anwendung „ITAM Health Check“.

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

- Enthält Folgendes:
  - Übersicht über erweiterte SAM-Fähigkeiten und Funktionen
  - Überprüfen Sie die Ergebnisse von HealthScan und Integritätsüberprüfung
  - Leitfäden und Ressourcen für führende Praktiken bereitstellen
- Der Zugriff auf die bereitgestellte temporäre Instanz wird für 30 Tage gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten in Bezug auf Software Asset Management

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.
CMDB-Administrator(e) (erforderlich)	Fachexperte, der für die Wartung der CMDB verantwortlich ist.
SAM-Administrator(e) (Empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung von SAM verantwortlich ist.
Prozessverantwortliche(r) (empfohlen)	Eine Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiter-Onboarding), die dafür verantwortlich ist, dass der Prozess zweckmäßig ist.

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

Kundenressource und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Servicemanager (Empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des entsprechenden Service verantwortlich ist.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Informationen/Zugriff angefordert

Die entsprechende Beschreibung des Impact Accelerator finden Sie unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Service Provider verfügbar, außer für die interne Verwendung.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen in den Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Ihren Virtual Agent optimieren

Die Beschleuniger zur Optimierung Ihrer Virtual Agent-Instanz bieten Anleitungen für verschiedene Aspekte von Virtual Agent in Ihrer ServiceNow-Plattform.

- Optimierung Ihres Virtual Agent – Bewertung
- Virtual Agent optimieren – NLU (Natural Language Understanding)
- Ihren Virtual Agent optimieren – Leistungsüberwachung
- Ihren Virtual Agent optimieren – UX (User Experience)

Optimierung Ihres Virtual Agent – Bewertung

Der Virtual Agent optimieren – Bewertungs-Accelerator bietet Anleitungen zur Feinabstimmung des Virtual Agent-Setups, um den Wert zu optimieren.

Übersicht

„TuneUp Your Virtual Agent – Assessment Accelerator“ bietet Impact-Kunden eine Bewertung von Virtual Agent mit führenden Praktiken und verbindlichen Anleitungen zur Verbesserung des Setups von Virtual Agent. Enthalten sind die Überprüfung der Virtual Agent-Bewertungsergebnisse, Empfehlungen zur Verbesserung von Virtual Agent-Themen und die Erkundung zusätzlicher Funktionen zur Optimierung des Werts von Virtual Agent.

Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent .

Hinweis: Dieser Accelerator ist für die Pakete Impact Advanced und Total verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden Beschreibungen für ServiceNow Impact Package und Accelerator angeboten.

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

Was Sie erhalten

Virtual Agent-Bewertung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Erforderliche Plugins werden aktiviert, aktualisiert und konfiguriert
- Der Gesamtstatus von Virtual Agent wird bewertet

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Der Kunde gewährte 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Überprüfung von:

- Virtual Agent-Empfehlungen
- Was macht einen guten Chatbot aus?
- Auslesen der Virtual Agent-Bewertung
- Demonstration von Virtual Agent-Empfehlungen
- Automatisierungs- und Abwendungsmöglichkeiten identifizieren
- Empfehlungen und Ressourcen für führende Praktiken

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der Virtual Agent-Bewertung

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Zuständigkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Virtual Agent-Lead (Erforderlich)	Für ServiceNow ITSM Virtual Agent verantwortlicher Fachexperte.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Sorgt für die Stabilität und Verwendbarkeit der Plattform ServiceNow durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung bei ServiceNow -Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung unterhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen Konfigurationsänderungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden.

Virtual Agent optimieren – NLU (Natural Language Understanding)

Ihren Virtual Agent optimieren – NLU-Beschleuniger (Natural Language Understanding) bietet Anleitungen zur Feinabstimmung von NLU-Modellen, um den Wert zu optimieren.

Übersicht

Virtual Agent optimieren – NLU-Accelerator bietet Impact-Kunden eine Bewertung von Modelldesign und -leistung mit verbindlichen Anleitungen, um die Virtual Agent-Experience zu verbessern. Enthalten sind eine Bewertung des aktuellen Status von Virtual Agent-NLU-Modellen, ein Überblick über führende Praktiken, ein eingehender Einblick in NLU-Funktionen und Empfehlungen zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistung.

Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent .

Hinweis: Dieser Accelerator ist in den Paketen *Advanced und Total* verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden Beschreibungen für ServiceNow Impact Package und Accelerator angeboten.

Was Sie erhalten

NLU-Bewertung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Erforderliche Plugins werden aktiviert, aktualisiert und konfiguriert
- Bewertet den Gesamtstatus von NLU-Modellen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Der Kunde gewährte 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Überprüfung von:

- Übersicht über das NLU-Design
- Bewertung der aktuellen NLU-Modelle
- Führende NLU-Praktiken (Schulungsäußerungen, -entitäten und -vokabular)
- Demonstrieren Sie die erweiterten NLU-Funktionen
- Empfehlungen zur Verbesserung und Wartung von Modellen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten in Bezug auf Virtual Agent-NLU-Modelle

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Virtual Agent-Lead (Erforderlich)	Für ServiceNow ITSM Virtual Agent verantwortlicher Fachexperte.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Sorgt für die Stabilität und Verwendbarkeit der Plattform ServiceNow durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung bei ServiceNow -Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung unterhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen Konfigurationsänderungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden.

Ihren Virtual Agent optimieren – Leistungsüberwachung

Der Virtual Agent-Beschleuniger zur Leistungsüberwachung bietet Anleitungen zur Feinabstimmung der Virtual Agent-Leistung, um den Wert zu optimieren.

Übersicht

Der Virtual Agent-Beschleuniger zur Leistungsüberwachung bietet Impact-Kunden eine Leistungsbewertung von Virtual Agent mit verbindlichen Anleitungen zu Tools, mit denen der Erfolg gemessen und Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert werden können. Überprüfung von Dashboards und zugehörigen Tools, um dann Empfehlungen abzugeben, wie der Wert von Virtual Agent am besten verbessert und optimiert werden kann.

Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent .

Hinweis: Dieser Accelerator ist in den Paketen *Advanced und Total* verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden Beschreibungen für ServiceNow Impact Package und Accelerator angeboten.

Automatische Übersetzung

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

Was Sie erhalten

Leistungsbewertung von Virtual Agent

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Erforderliche Plugins werden aktiviert, aktualisiert und konfiguriert
- Die Leistung von Virtual Agent wird bewertet

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Der Kunde gewährte 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Überprüfung von:

- Übersicht über die Messung des Virtual Agent-Erfolgs
- Führende Praktiken für die Wartung von Virtual Agent
- Dashboards, Metriken und Umfragen zu Virtual Agent
- Leistungsüberprüfung von Natural Language Understanding (NLU).
- Überprüfung von Virtual Agent-Interaktionstabellen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten in Bezug auf Virtual Agent-NLU-Modelle

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Virtual Agent-Lead (Erforderlich)	Für ServiceNow ITSM Virtual Agent verantwortlicher Fachexperte.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Sorgt für die Stabilität und Verwendbarkeit der Plattform ServiceNow durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung bei ServiceNow -Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung unterhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP,

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

NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen Konfigurationsänderungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden.

Ihren Virtual Agent optimieren – UX (User Experience)

Der UX-Accelerator (User Experience) für Ihren Virtual Agent optimieren bietet Anleitungen zur Feinabstimmung von Virtual Agent-Konversationen, um den Wert zu optimieren.

Übersicht

Der UX-Accelerator für Optimierung Ihres Virtual Agent bietet Impact-Kunden eine Bewertung des Virtual Agent-Setups aus der Perspektive des Endanwenders mit verbindlichen Anleitungen zur Beschreibung und Verbesserung der Virtual Agent-Experience. Enthalten sind eine Analyse der Anwender-Experience, eine Übersicht über führende Praktiken im Konversationsdesign und Empfehlungen zur besten Verbesserung.

Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent .

Hinweis: Dieser Accelerator ist in den Paketen *Guided, Advanced und Total* verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden Beschreibungen für ServiceNow Impact Package und Accelerator angeboten.

Was Sie erhalten

Bewertung der Anwender-Experience von Virtual Agent

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Erforderliche Plugins werden aktiviert, aktualisiert und konfiguriert
- Bewerten der Virtual Agent-Benutzer-Experience

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Der Kunde gewährte 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Überprüfung von:

- Leading Practices für Konversationsdesign
- Effektive Konversationen entwerfen
- Demonstration leitender Praktiken im Bereich Konversationsdesign
- Anleitung zur Verbesserung der Experience

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (Optional auf Anfrage des Kunden, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten zur Virtual Agent-Anwender-Experience

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Virtual Agent-Lead (Erforderlich)	Für ServiceNow ITSM Virtual Agent verantwortlicher Fachexperte.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Sorgt für die Stabilität und Verwendbarkeit der Plattform ServiceNow durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung bei ServiceNow -Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Trusted Service Partner (Empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en) teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung unterhttps://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Auswirkungsbeschleuniger ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Auswirkungsbeschleuniger-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Kunden verfügbar Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen Konfigurationsänderungen in Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen des Kunden.

Impact Delivery Instance (früher Impact Digital Experience)

Impact Delivery Instance (IDI) ist ein zentralisiertes, interaktives Portal, über das Sie auf Ihre Impact -Tools und -Vorteile zugreifen können.

IDI Übersicht

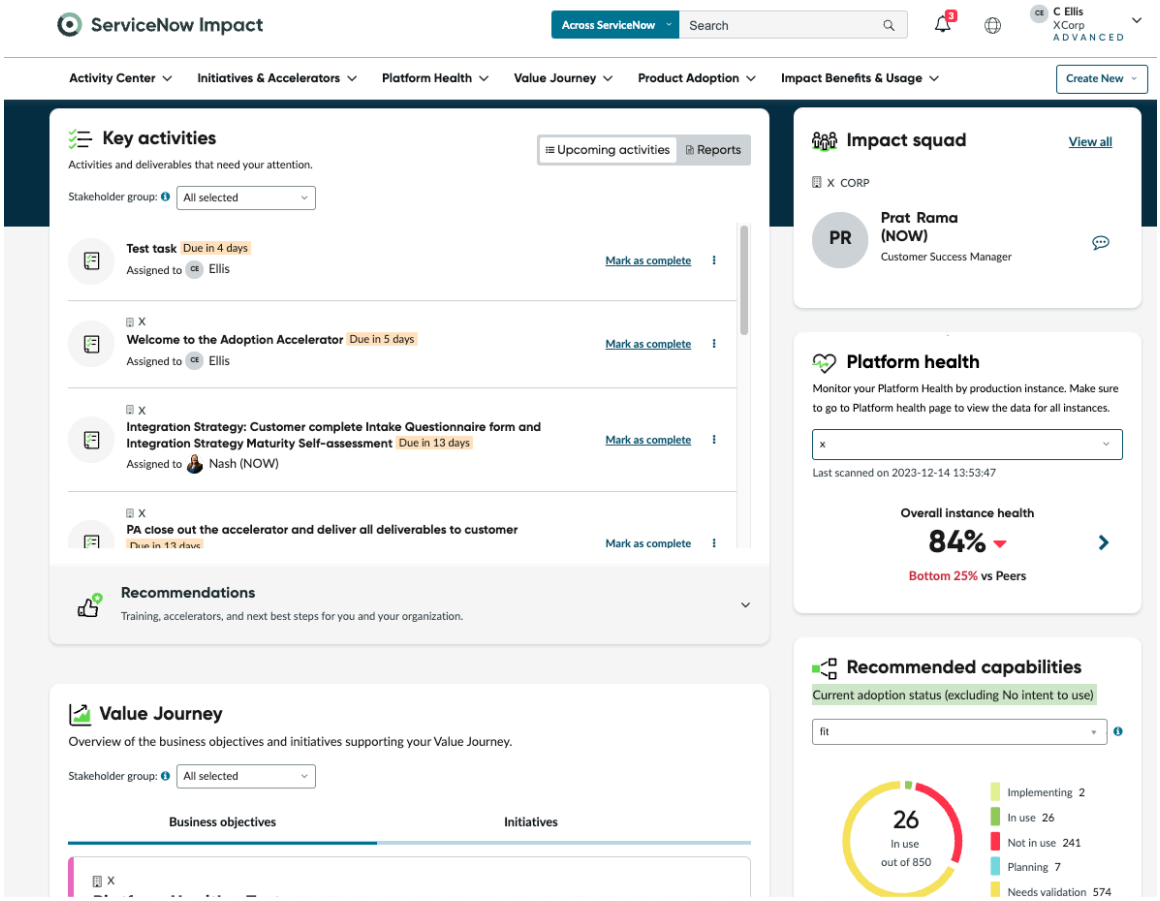
Sehen Sie sich das Übersichtsvideo zu Impact an, um Informationen zu den ersten Schritten mit Impact zu erhalten.

https://player.vimeo.com/video/982119213?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Hinweis: Ihr Impact -Team sendet Ihnen Anmeldeinformationen für den Zugriff auf Ihr IDI -Portal.

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

Homepage



Hinweis: Teile von IDI sind möglicherweise für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder ITAP geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung) nicht verfügbar)

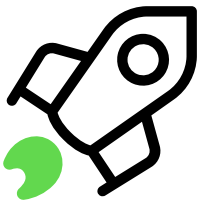
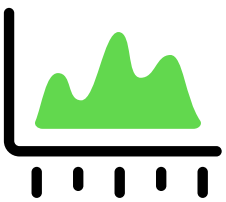
Navigationsmenüoptionen für Auswirkung

	Menü	Details
	Aktivitätscenter	• Arbeiten Sie mit Ihrem Impact-Team zusammen, und erhalten Sie einen umfassenden Überblick über alle Aktivitäten, die Ihre Wert-Journey unterstützen, einschließlich Konversationen, Aufgaben, Benachrichtigungen, Dateien und Meetings. • Aktivitätscenter – Alle Empfehlungen: Maßgeschneiderte Empfehlungen, mit denen Sie Ihre Geschäftsziele schneller erreichen.

Automatische Übersetzung

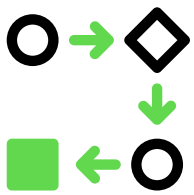
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Navigationsmenüoptionen für Auswirkung (Fortsetzung)

	Menü	Details
	Initiativen und Accelerators	• Initiativenkatalog: Umsetzbare Interaktionen und Workstreams zur Unterstützung Ihrer digitalen Transformation. • Beschleunigerkatalog: Angebote mit festem Umfang mit Experten hinter jeder Option, um schnell und genau dort Wert zu bieten, wo Sie ihn benötigen
	Plattformintegrität	Die Plattformintegrität zeigt, wie sehr Sie an den technischen Best Practices ServiceNow von ausgerichtet sind, und gibt Empfehlungen zur Verbesserung: • Impact Developer Support: Wird mit den Paketen Advanced und Total Impact angeboten, die Administratoren und autorisierten Benutzern Zugriff auf einen Supporttechniker ServiceNow gewähren, der ihnen bei der Behebung technischer Probleme im Zusammenhang mit vorhandenen Plattformanpassungen hilft. • Impact Instance Observer: Ein Tool zur Überwachung der Erkennbarkeit und Leistung, mit dem Sie die Integrität und Leistung Ihrer Instanz nachverfolgen können • HealthScan: Ein Diagnosetool, mit dem Sie den aktuellen Zustand Ihrer Instanz ermitteln, potenzielle Probleme und Rückschläge erkennen und schnelle Korrekturmaßnahmen ergreifen können Diese Funktionen sind nach Abschluss der Phase „Auswirkungsgrundlagen“ verfügbar.
	Wert-Journey	Bietet einen genaueren Blick auf Folgendes: • Ziele und Ergebnisse: Erfasst Ihre Geschäftsziele. Dabei handelt es sich um allgemeine Ziele, die an messbare Ergebnisse gebunden sind, um den Wert im Laufe der Zeit zu veranschaulichen. • Geschäftsnutzenberichte: Am Ende des Jahres oder in Ihrem alternativen Berichtszeitraum führt Ihr Impact-Team eine Bewertung der Wertrealisierung durch und erfasst die Daten in einem Wertbericht.

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

Navigationsmenüoptionen für Auswirkung (Fortsetzung)

	Menü	Details
	Produkteinführung	Zeigen Sie Ihre Fähigkeiten, Roadmaps für die Produkteinführung und Abonnements für Ihre Instanz ServiceNow an: • Fähigkeitenzuordnungen: Sehen Sie sich die Anwendungen oder Fähigkeiten an, die Ihnen zum Erreichen Ihrer Geschäftsziele zur Verfügung stehen. • Roadmaps für die Produkteinführung: Zeigen Sie eine empfohlene Implementierungssequenz für Ihre Fähigkeiten an, die zur optimalen Implementierung in bestimmte Phasen unterteilt ist. • Abonnements: Hier finden Sie eine Liste Ihrer Abonnements für alle Ihre Instanzen und die Anwendungen, für die Sie berechtigt sind.
	Nutzen und Nutzung	Unterstützt Sie beim Zugriff auf ServiceNow -Ressourcen, die Ihnen zur Verfügung stehen, einschließlich Fallbeispielen, Lernangeboten, Entwicklersupport, Now Community und mehr.

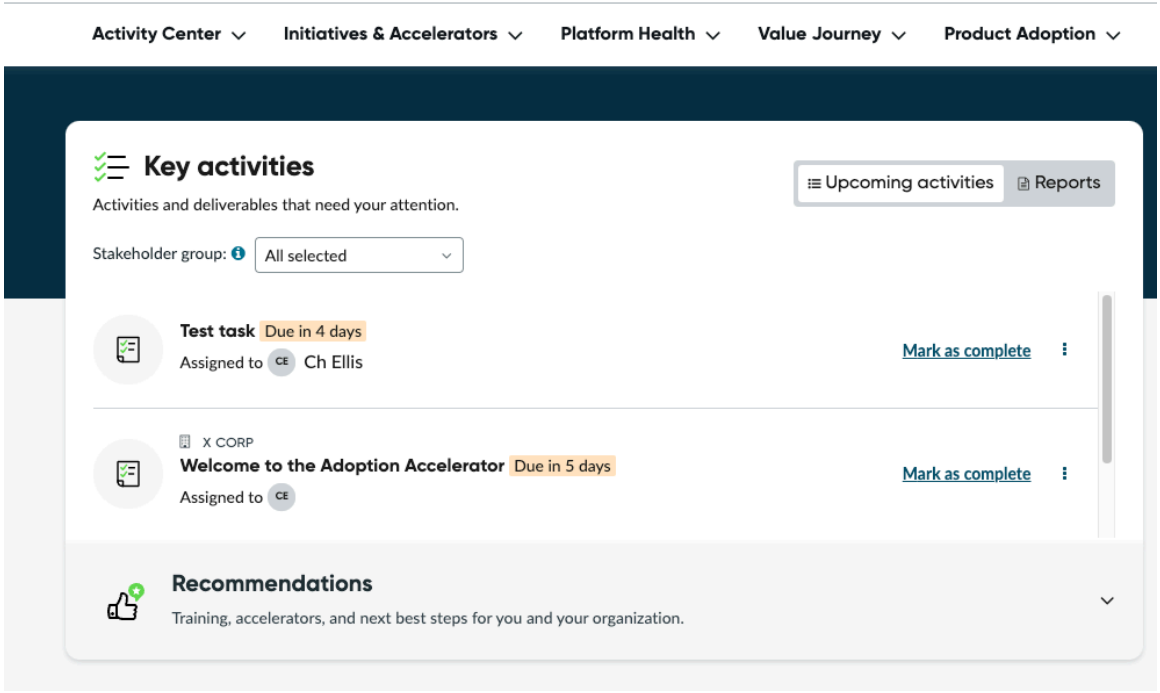
Wichtig: Um auf verschiedene Auswirkungsebenen zugreifen zu können, muss Ihnen eine Rolle zugewiesen werden. Ihr Auswirkungsadministrator kann Ihnen die entsprechenden Rollen zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Impact User Management.

Aktivitätscenter

Das Aktivitätscenter bietet eine umfassende Ansicht aller Aktivitäten, die Ihre tägliche Journey mit Impact unterstützen.

Überprüfen Sie ausstehende Benachrichtigungen für Ihre wichtigsten Auswirkungsaktivitäten und Ergebnisse, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern, z. B. Aufgaben, Empfehlungen und Mitteilungen. Sie können direkt zum Datensatz wechseln und Maßnahmen ergreifen. Sortieren Sie nach bevorstehenden Aktivitäten, oder zeigen Sie einen Bericht an, z. B. eine Zuordnung der Fähigkeiten oder einen HealthScan-Bericht. Greifen Sie auf Ihren Wert-Journey-Snapshot zu, zeigen Sie eine Übersicht über die Nutzung der Impact-Funktion und Ihr Guthaben für Lerninhalte an.

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



Komponenten des Aktivitätscenters

Abschnitt	Verwenden
Konversationen	Scannen Sie alle Konversationen, an denen Sie beteiligt sind. Beginnen Sie jederzeit eine Konversation, um eine Frage zu stellen oder Ratschläge von Ihrem Impact-Team zu erhalten.
Alle Empfehlungen	Zeigen Sie Empfehlungen von Ihrem Team an. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivitätscenter – Alle Empfehlungen.
Aufgaben	Sie können Arbeitselemente, für die Sie verantwortlich sind, anzeigen und verwalten. Erstellen Sie auch Aufgaben und weisen Sie sie anderen zu.
Kalender	Zeigen Sie bevorstehende auswirkungsbezogene Ereignisse wie Besprechungen, Bewertungen und Ziele an.
Aktivitätsprotokoll	Sehen Sie sich die neuesten Aktivitäten Ihres Teams an und wie es Sie auf Ihrer Wertschöpfungskette unterstützt. Alle Aktivitäten, Konversationen, Besprechungen und Aufgaben werden auf einer Seite zusammengefasst, um den Zugriff zu erleichtern.
Dateien	Greifen Sie an einem Ort auf auswirkungsbezogene Dokumente zu. Sie können Dateien für sich und Ihr Team anzeigen, bearbeiten und hochladen.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis: Die verfügbaren Aktivitäten können sich je nach Impact-Abonnementstufe unterscheiden.

Aktivitätscenter-Konversationen

Scannen Sie alle Konversationen, an denen Sie beteiligt sind. Beginnen Sie jederzeit eine Konversation, um eine Frage zu stellen oder Ratschläge von Ihrem Impact-Team zu erhalten.

Konversationen können entweder über die Kanban-Ansicht oder eine Listenansicht angepasst werden. Mehrere Filteroptionen sind ebenfalls verfügbar:

- Betreff- oder Referenznummer
- Stakeholder-Gruppe
- Ihre Konversationen oder alle Konversationen
- Status der Konversation, entweder offen oder geschlossen

- Ordnen Sie die Reihenfolge des Konversationsbetreffs des Aktionsmenüs für diese Spalte neu an.
- Suchen Sie nach Betreff oder Referenznummer.
- Filtern Sie nach Alle Konversationen oder nach Meine Konversationen.
- Zeigen Sie den Status nach Offen oder Geschlossen an.

Erstellen und verwalten Sie -Konversationen

Erstellen Sie neue Impact-Konversationen, oder verwalten Sie vorhandene Konversationen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Impact User oder Impact Executive

Konversation erstellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Aktivitätscenter** > **Konversationen**.
2. Auswahlvorgang **Neu erstellen:** > **Konversation**.

   Hinweis: Konversationen können von allen Seiten in Impact initiiert werden.

3. Füllen Sie das Formular mit den Konversationsdetails und dem Hinzufügen von Anhängen aus.

Konversationsaktionen

Aktion	Beschreibung
Als hohe Priorität markieren	Wird als Konversation mit hoher Priorität für Empfänger und Mitglieder der Beobachtungsliste angezeigt. Bei Konversationen mit hoher Priorität wird ein gelber Banner mit dem Namen des Benutzers angezeigt, der sie als solchen markiert hat.
Erstellen Sie eine zugehörige Aufgabe	Erstellen Sie auf Grundlage der Konversation eine Aufgabe für eine Stakeholder-Gruppe oder einzelne Empfänger. Für die Partei im Feld „Zugewiesen an“ wird dementsprechend eine Aufgabe im Aktivitätscenter erstellt.

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

Aktion	Beschreibung
Ändern Sie den Konversationsbesitzer	Ermöglicht die Übertragung des Besitzers der Konversation vom Urheber der Konversation.
Change-Kategorie	Ändert die Kategorie für die Konversation.
Bearbeiten Sie das Konversationsthema	Ändert das Thema der Konversation aus den verfügbaren Betreffs: ◦ Geschäfts-KPIs ◦ Geschäftsziele ◦ Allgemein ◦ Initiativen ◦ Plattformintegrität ◦ Überprüfung und Besprechungen
Bearbeiten Sie die Beobachtungsliste	Aktualisiert die Empfänger in der Beobachtungsliste der Konversation, sodass sie Updates erhalten.
Als geschlossen markieren	Schließt die Konversation. Passen Sie den Filter auf der Konversationsseite an, um geschlossene Datensätze anzuzeigen.
Kommentar	Geben Sie einen Kommentar in der Konversation an.
Suche nach zugehörigem Datensatz	Sie können in Impact auch nach anderen Konversationen oder Datensätzen suchen, die dasselbe Thema haben.
Dateien hochladen	Fügen Sie der Konversation Dateien an.
Der Beobachtungsliste hinzufügen/aus ihr entfernen	Verwalten Sie, wer empfängt und welche Konversationen Teil der Beobachtungsliste sind.

4. Wählen Sie **Senden**.
   - Die Konversation wird der Ansicht Konversationen hinzugefügt.
   - Konversationsdetails werden in den Konversationsdetails erfasst.
   - Das Aktivitätsprotokoll wird mit den Konversationsdetails aktualisiert.
   - Die Empfänger und die Beobachtungsliste werden in ihrem Aktivitätsprotokoll unter Auswirkung über die neue Konversation benachrichtigt.

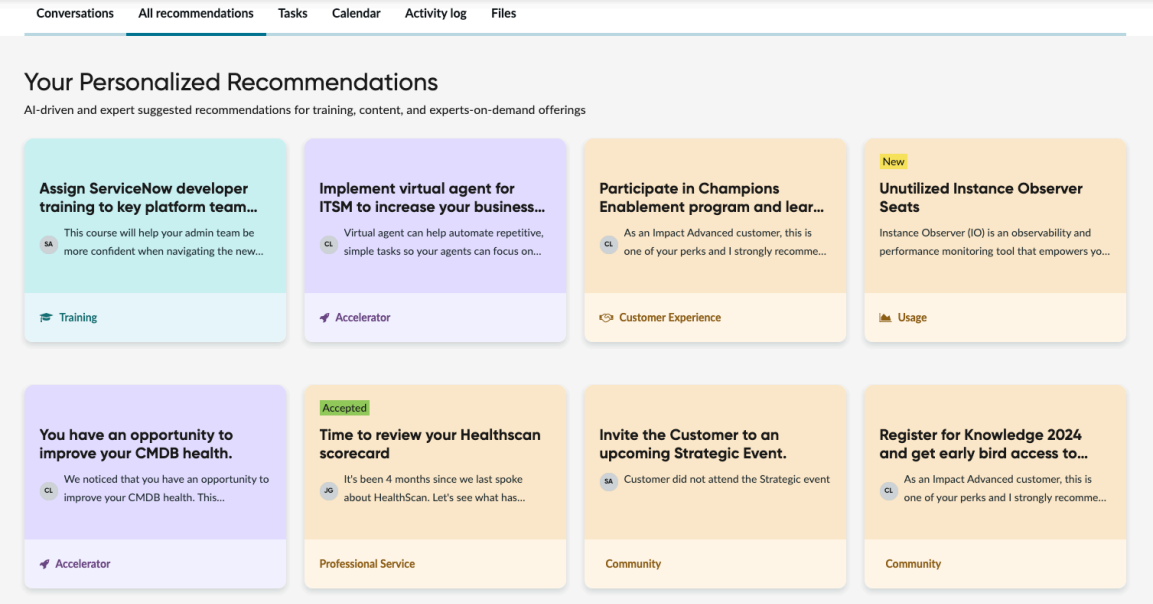
Verwalten Sie Konversationen

5. Wählen Sie eine vorhandene Konversation aus dem Aktivitätscenter aus.
6. Wählen Sie im Menü Aktionen eine Aktion aus und **speichern Sie**.
   Änderungen an der Konversation werden angezeigt.

Aktivitätscenter – Alle Empfehlungen

Zeigen Sie KI-gesteuerte und von Experten vorgeschlagene Empfehlungen für Schulungen, Inhalte und Experten-on-Demand-Angebote an.

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



- Regelbasierte Empfehlungen:
  - Ein Framework, das Geschäftskunden Kontrolle über die Konfiguration und Ergänzung von Empfehlungen gibt, einschließlich der Möglichkeit, ihren Umfang zu definieren.
  - Erstellen Sie mit einer vordefinierten Häufigkeit neue Empfehlungstypen unter Verwendung vorhandener Daten in Impact und verbessern Sie die Qualität vorhandener Empfehlungen.
- Inhaltsempfehlungen:
  - Zeigen Sie Now Create-Inhalte an, die bei ähnlichen Benutzern auf der Impact-Homepage beliebt sind.
  - Geben Sie Feedback zu den empfohlenen Inhalten ab.

Filtern Sie nach bestimmten Empfehlungen, veröffentlichen Sie kontextbezogene Empfehlungen, oder bereinigen Sie nicht verwendete Empfehlungen.

Plattformintegrität

Technische Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) zeigen an, wie genau Sie sich an die technischen Best Practices von ServiceNow halten, bieten Empfehlungen zur Verbesserung und helfen Ihnen, die Integrität Ihrer Instanz zu überwachen.

Diagnostizieren Sie die Plattformintegrität

Mit technischen KPIs erhalten Sie einfach zu verwendende Visualisierungen der Technologie-KPIs Ihres Unternehmens. So überprüfen Sie **die Instanzintegrität** Ihrer technischen KPIs mit der Dropdown **-Liste** Instanz. Wählen Sie die technischen KPIs aus, die überprüft werden sollen, und überprüfen Sie anhand der Ergebnisse kritische Informationen.

Hinweis: Teile von technischen KPIs sind möglicherweise für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Service Provider nicht verfügbar (mit Ausnahme ihrer internen Verwendung).

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

Tech-KPI-Abschnitte

Abschnitt	Abschnittsdetails
Zusammenfassung, Erkenntnisse und Vergleich mit Kollegen	Das Dashboard zur Instanzintegrität von zeigt fünf Kategorien an: Verwaltbarkeit, Leistung, Sicherheit, Upgrade-Fähigkeit und Anwender-Experience. Das Dashboard enthält auch die Gesamtpunktzahl als zusätzliche Kategorie, die den Durchschnitt aller Kategoriepunktzahlen anzeigt. **Wichtige Erkenntnisse** heben die Zusammenfassungen hinter den Punktzahlen hervor, und schließlich können Sie Punktzahlaufgliederungen für Ihre technischen KPIs im Vergleich zu denen Ihrer Kollegen sehen.
Instanz-Snapshot	Verfügbar für unsere Advance- und Total Impact-Kunden. Mit Instance Observer erhalten Sie in der Dropdown-Liste **Aktionen** eine Übersicht über die Erkennbarkeit aller Ihrer Instanzen und weitere Informationen dazu
Aufgliederung des aktiven Unternehmensfalls	Überprüfen Sie hier die aktiven Fälle in Ihrer Instanz.
Quick-Links	Erhalten Sie Links zu Ressourcen, die für Ihre Instanzen hilfreich sind.
Zugehörige Konversationen	Alle Konversationen anzeigen, die für die ausgewählte Instanz relevant sind.
Zugehörige Dateien	Alle Dateien anzeigen, die sich auf die Instanz beziehen

Hinweis: Die verfügbaren Metriken können sich je nach Impact-Abonnementstufe unterscheiden

Überwachen

Als Vorteil für die Pakete Advanced und Total liefert Impact täglich eine Leistungszusammenfassung über die Leistung Ihrer Instanzen. Mit Instance Observer, das von allen Impact-Paketen unterstützt wird, können Sie sich eingehender mit Leistungsdetails befassen, Echtzeitmetriken abrufen und Leistungswarnungen einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Impact Instance Observer.

Support

Dashboard-Ansicht der Fälle, Fallantwortzeiten, Falltrends und Changes Ihres Unternehmens Sie können in Now Support bestimmte Details zu Changes oder Fällen anzeigen.

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

Erhalten Sie Entwicklersupport, um bei der Behebung von anwenderdefiniertem Code und Konfigurationen zu helfen. Zeigen Sie den Verbrauchsbericht an, um benannte Kontakte anzuzeigen, die Entwicklersupport anfordern können. Weitere Informationen finden Sie unter Impact Developer Support.

Impact Developer Support

Der Entwicklersupport ist ein Angebot für Advanced- und Total Impact-Pakete sowie für geführte Kunden, die Managed Support erwerben und Administratoren und autorisierten Benutzern Zugriff auf einen ServiceNow Supporttechniker bieten, der bei der Behebung technischer Probleme im Zusammenhang mit vorhandenen Plattformanpassungen helfen kann.

Übersicht über den Entwicklersupport

Viele ServiceNow -Kunden verwenden anwenderdefinierten Code und Konfigurationen. Wenn diese Anpassungen nicht funktionieren, steht der Entwicklersupport zur Verfügung, um Sie bei der Behebung von Fehlern und beim Debuggen dieser Anpassungen zu unterstützen.

Es können benannte Personen benannt werden, die für die Verwaltung des Abonnementservice geschult wurden, um von den Supporttechnikern von ServiceNow Unterstützung bei der Behebung technischer Probleme mit vorhandenen Anpassungen auf der Plattform ServiceNow anzufordern.

Hinweis: Bis zu fünf Personen können mit dem Advanced-Paket und bis zu zehn Personen mit dem Total-Paket ausgestattet werden.

Automatische Übersetzung

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

An wen Sie sich wenden können

Der Lebenszyklus der End-to-End-Entwicklung von benutzerdefiniertem Code umfasst mehrere Phasen. Jede dieser Phasen ermöglicht unterschiedliche Supportstufen, die Unterstützung durch bestimmte ServiceNow -Teams erfordern.

End-to-End-Lebenszyklus von anwenderdefiniertem Code

Lebenszyklus des anwenderdefinierten Codes	Anwendungsfälle	Geliefert von
Designüberprüfung	**1.** Helfen Sie mir bei einer Designüberprüfung auf Verwaltbarkeit, Leistung und Upgrade-Fähigkeit **2.** Helfen Sie dabei, zu bestimmen, welches Basissystem-Tool für mein Ziel das richtige ist **3.** Helfen Sie mir, die richtige Architektur zu planen	Platform Architect
Codeüberprüfung	Hilfe beim Debuggen einer vordefinierten/ vordefinierten Anpassung, die nicht wie erwartet funktioniert	Expertenservices
Entwicklungssupport	Hilfe bei der Korrektur meines anwenderdefinierten Codes, nachdem er beschädigt wurde	Developer Support

Anwendungsfälle im Umfang

Der Entwicklersupport unterstützt viele Anwendungsfälle:

- Beheben von Reparaturen oder Anpassen vorhandener Anpassungen
- Fragen zu den ServiceNow APIs

Ausschlüsse

Einige Anwendungsfälle werden vom Entwicklersupport nicht unterstützt:

- Neue Implementierung des Produkts, z. B. Erstimplementierung oder Implementierung eines neuen Produkts
- Tests (UAT, Last, Regression, Leistung)
- Das Entwerfen und Entwerfen neuer Funktionen und Verbesserungen von Netzen, z. B. neue Anforderungsanalysen und Designs oder neue Codierungsabfragen
- Wenn sie mit Integrationen zusammenhängen, schließt aus:
  - Wissen, wie sich die Analyse von Daten auf den Geschäftsprozess eines Kunden auswirkt
  - Kenntnisse über Drittparteisysteme, die an der Integration beteiligt sind
  - Skripts zum Abrufen von Inhalten aus externen Quellen
  - Integrationen, die aufgrund von ServiceNow API-Einschränkungen nicht möglich sind

Automatische Übersetzung

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

Entwickleruntersützung wird verwendet

Erfahren Sie mehr über die Verwendung des Entwicklersupports und hilfreiche Informationen zum Senden einer Entwickleranfrage an Impact.

Grenzen des Entwicklersupports

Allgemein

Entwicklersupport ist je nach Zeitzone der Fallkommunikation von Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr verfügbar.

- Fälle werden mit P3-Priorität geöffnet und können nicht eskaliert werden. Weitere Informationen zu Antwortzeit und SLA finden Sie unter https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0547260 .
- Developer Support-Fälle werden in einer Sub-Prod-Instanz untersucht. Alle Probleme müssen in einer Subprod-Instanz reproduzierbar sein.
- Verfügbar für selbst gehostete Kundeninstanzen über ein modifiziertes Bereitstellungsmodell.

Hinweis: Entwicklersupport ist derzeit in den IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien und in bestimmten anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar.

Parameter

Beim Übermitteln eines Entwicklersupportfalls sind bestimmte Parameter zu berücksichtigen (siehe Beschreibung in den folgenden Abschnitten).

Benutzer:

- Der benannte Kontakt ist dafür verantwortlich, dass jeder geöffnete Fall ein bestimmtes Problem beschreibt und dass der referenzierte Codeabschnitt auf ein schmales Codeband beschränkt ist, das 200 Zeilen nicht überschreiten darf.
- Verfügbar für die Anzahl der festgelegten Benutzer pro Impact Paketabonnement (ohne Systemadministratoren des Kunden):
  - Fünf für das erweiterte Impact Paket
  - Zehn für Paket insgesamt Impact .

Hinweis: Informationen zum Festlegen von Benutzern finden Sie unter Verwalten Sie den Anwenderzugriff für den Developer Support.

Infrastruktur:

- Unterstützte Versionen des Release/der Funktion/der Anwendung/der Hardware sind erforderlich
- Englisch ist die einzige unterstützte Sprache
- Problembehandlung für oder Debugging von Anwendungen von Drittanbietern oder die Bewertung von Sicherheitsschwachstellen sind nicht enthalten

Integrationen:

Integrationssupport wird nur innerhalb einer ServiceNow -Instanz oder -Infrastruktur durchgeführt und umfasst:

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

- Fragen zu ServiceNow APIs
- Skripts zum Verwenden der Daten aus der Integration (nur, wenn die Daten wie erwartet importiert werden)
- Transformationszuordnungsskripts

Erstellt einen Entwicklersupportfall

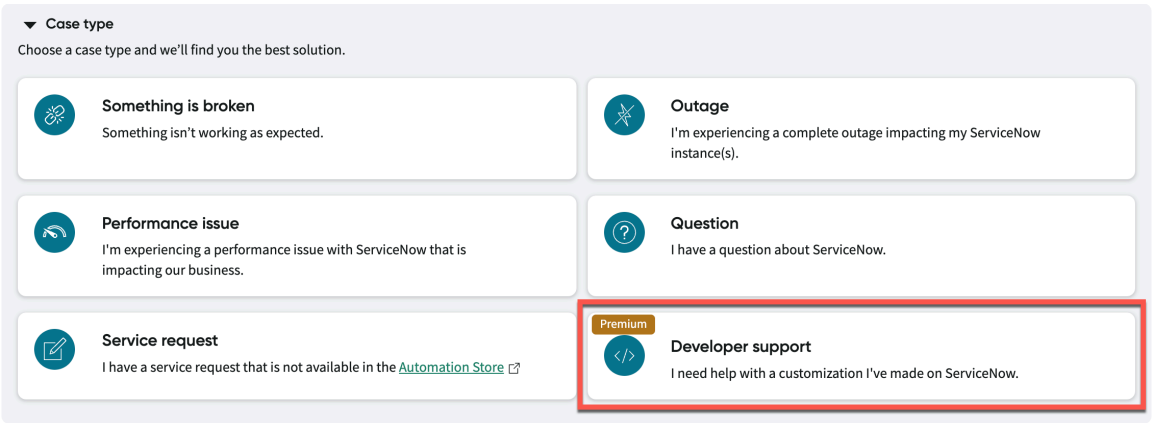
Geben Sie einen Supportfall ein, um Unterstützung durch den Entwicklersupport zu erhalten, wenn Sie ein benannter Kontakt im Plan Impact sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Impact Developer Support

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **NowSupport**.
   Sie können auch direkt zu NowSupport navigieren.
2. Wählen Sie **Fall erstellen**



aus.

3. Wählen Sie den Falltyp **Entwicklersupport**aus.
   Nur Anwender, denen „customer_admin“ die richtige Rolle zugewiesen hat, können diese Kachel für den Entwicklersupport für die Premium-Version bei der Erstellung neuer Fälle sehen.
4. Überprüfen Sie die Richtlinien für Entwicklersupport, und bestätigen Sie mit dem Kontrollkästchen.
5. Geben Sie auf der Detailerfassungsseite **Betreff**, **Beschreibung**und **Schritte zur Wiedergabe**ein.
6. Bestätigen Sie Ihre Kontaktinformationen und Ihre beste verfügbare Zeit.
7. Bestätigen Sie die referenzierte Instanz-ID.
8. Wählen Sie **Bestätigen und Absenden aus,** um den Fall zu übermitteln.
   Sobald der Fall erstellt und eine Fallnummer generiert wurde, können Sie der Beobachtungsliste, weiteren Kommentaren und Anhängen weitere autorisierte Anwender im Account hinzufügen.

Verwalten Sie den Anwenderzugriff für den Developer Support

Fügen Sie designierte Benutzer hinzu, die einen Supportfall für den Entwicklersupport eingeben. Die genannten Kontakte sind für die Eingabe von Details zu einem bestimmten Problem verantwortlich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Impact admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Unternehmensprofil**.
2. Wählen Sie im Menü **„Aktionen“die Option Rolle/Zugriff aktualisieren aus**.
   Wenn der Benutzer nicht in der Tabelle aufgeführt ist, erstellen Sie einen neuen Benutzer. Details siehe Impact User Management.
3. Wählen Sie das **Aktionssymbol** rechts neben dem Benutzer.
4. Wählen Sie **Rolle/Zugriff aktualisieren**aus.
5. Wählen Sie unter „Premium-Zugriff“ **Developer Support**aus.
   Die Anzahl der verfügbaren Benutzer wird neben dem Zuweisungsfeld angezeigt.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie den Zugriff auf den Entwicklersupport und die Anzahl der verfügbaren Anwender.

1. Navigieren Sie zu Ihrem Namen in der oberen rechten Ecke von Impact Delivery Instance.
2. Wählen Sie in der Dropdown- **Liste Unternehmensprofil** aus.
3. Unter „Entwicklersupport“ sehen Sie, wie viele Anwender verfügbar sind.

Impact Instance Observer

Instance Observer (IO) ist ein Tool zur Überwachung der Erkennbarkeit und Leistung, mit dem Sie den Zustand und die Leistung Ihrer Instanz nahezu in Echtzeit verfolgen und gleichzeitig historische Einblicke erhalten können.

Übersicht

IO hilft Instanzadministratoren, Plattformbesitzern und DevOps-Teams, den Wert zu steigern und die gewünschten Geschäftsergebnisse zu erzielen, indem die Transparenz der Instanzleistung erhöht und Kunden dabei unterstützt werden, Innovationen schnell und zuversichtlich voranzutreiben.

Funktionen und Vorteile

Schlüsselfunktionen

- **Überwachung rund um die Uhr:** Die Überwachung der Instanzleistung sorgt für Aufmerksamkeit für Probleme innerhalb einer Instanz, bevor Endanwender betroffen sind.
- **24/7-Warnung:** Richten Sie anwenderdefinierte Warnungen ein, die Sie benachrichtigen, wenn bestimmte Schwellenwerte überschritten werden, damit Sie Maßnahmen ergreifen können, bevor ein Problem kritisch wird.
- **Mehrinstanzverfügbarkeit:** Visualisieren Sie proaktiv die instanzübergreifende Leistungstelemetrie. Wir befähigen Unternehmen, Trends zu erkennen, bevor Endanwender betroffen sind.
- **Selektierung:** Umsetzbare Point-in-Time-Instanzmetadaten, die zusätzlichen Kontext für die Instanzleistung bieten und die Problembehandlung beschleunigen.
- **Anwendung außerhalb der Instanz:** Zugriff auf Instanzleistungstelemetrie außerhalb der Instanz. Wenn ein Problem auftritt, können Organisationen

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

unabhängig von der Verfügbarkeit der Instanz auf umsetzbare Daten zugreifen.

- **Berichterstellung:** Visualisieren Sie Telemetriedaten zur Instanzleistung im Laufe der Zeit, und generieren Sie schnell Berichte, die Sie an Ihre Business-Stakeholder weitergeben können. So werden Unternehmen bei der Verwaltung der Instanzleistung schneller, intelligenter und besser.
- **Analytics:** Vergleichen Sie Metriken im Zeitverlauf, um zu sehen, wie sich die Leistung im Allgemeinen entwickelt, oder um die Auswirkungen bestimmter Changes vor und nach zu bewerten.

Schlüsselvorteile

- **Verfügbarkeit rund um die Uhr:** Instance Observer ist eine cloudbasierte Anwendung außerhalb der Instanz, mit der Kunden die Instanz-Telemetrie über Instanzen hinweg in einer einzigen Anwendung visualisieren können.
- **Instanzleistung verbessern:** Durch die Überwachung der Instanzleistungsmetriken in Echtzeit können Sie Probleme schnell erkennen und beheben, die sich auf die Endanwender auswirken könnten.
- **Betriebszeit erhöhen:** Durch proaktive Überwachung durch Instance Observer-Warnungen können Sie über potenzielle Probleme informiert werden, bevor Ausfallzeiten auftreten. So können Sie eingreifen, bevor Ihre Anwender betroffen sind.
- **Fehlerbehebung verbessern:** Wenn Probleme auftreten, verfügen Sie über umsetzbare Zeitpunktmetadaten, die die Ursachenanalyse und die Zeit bis zur Behebung beschleunigen.
- **Ablenkungen entfernen:** Da Ihnen Daten nahezu in Echtzeit zur Verfügung stehen, können Sie und Ihr Team weniger Zeit damit verschwenden, die benötigten Informationen zu finden, und mehr Zeit für die Verfolgung Ihrer gewünschten Geschäftsergebnisse nutzen

Hinweis: Instance Observer ist mit ServiceNow® Mobilenicht verfügbar, kann jedoch mit einem Browser auf Ihrem Mobilgerät aufgerufen werden.

Instance Observer-Funktionen

Funktion und Beschreibung

Funktion	Beschreibung
Startseite	Stellt einen Snapshot der Gesamtintegrität Ihrer Instanz bereit.
Performance	Übersicht über Zustands- und Leistungsmetriken von Instanzen und ermöglicht Drilldowns in bestimmte Datensätze mit empfohlener Problembehandlung.
Verfügbarkeit	Zeigen Sie den Verfügbarkeitsstatus der Live-Instanz an, der an die ServiceNow-Überwachung gebunden ist – Status „In Betrieb/Aus“.
Aktivierung und Benachrichtigungen von Schlüsselwarnungen	Sie können flexibel Warnungen mit Schwellenwerten festlegen, die speziell auf

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

Funktion und Beschreibung (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Ihre Geschäftsanforderungen zugeschnitten sind, und konfigurieren, wer in Ihrem Team Benachrichtigungen erhält und welche Methoden diese verwenden.
Analysen	Zeigen Sie Vergleiche für die Leistung wichtiger Metriken im Zeitverlauf an.
Selektierung	Point-in-Time-Instanz-Snapshot, der Metadaten zur Behebung von Live-Problemen bereitstellt
Berichte	Generieren Sie schnell Berichte, um sie herunterzuladen und für die Business-Stakeholder Ihres Teams freizugeben.
Hilfe	Erhalten Sie Unterstützung zu den Tools von Instance Observer, Terminologieprüfung, Anleitungsvideos und relevante Dokumente.

Support-Matrix pro Auswirkungspaket

Einige Reportingfunktionen von Instance Observer variieren je nach dem von Ihnen abonnierten Auswirkungspaket. Weitere Informationen erhalten Sie im Support-Matrixdiagramm, oder wenden Sie sich an Ihr Account-Team.

- Now = Unterstützt
- X = Nicht unterstützt

Funktion und unterstütztes Impact-Paket

Funktion	Geführt	Advanced	Gesamt
Instanzverfügbarkeit (Status „In Betrieb“/„Ausgeschaltet“) Details siehe Verfügbarkeit.	#	#	#
Leistungsvisualisierungsdiagramme (KPIs) Unter Performance finden Sie weitere Details.	#	#	#
Berichterstellung Details siehe Berichte.	Selektiv	Vollständig	Vollständig
Warnungen Details siehe Aktivierung und Benachrichtigungen von Schlüsselwarnungen.	X	#	#
Analysen Details siehe Analysen.	X	X	#
Erkennung von Anomalien	X	X	#

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

Funktion und unterstütztes Impact-Paket (Fortsetzung)

Funktion	Geführt	Advanced	Gesamt
Datenaufbewahrung	45 Tage	6 Monate	6 Monate

Hinweis: Weitere Informationen zur Abonnementunterstützung finden Sie unter Auswirkungspakete.

Einschränkungen der Servicefähigkeit

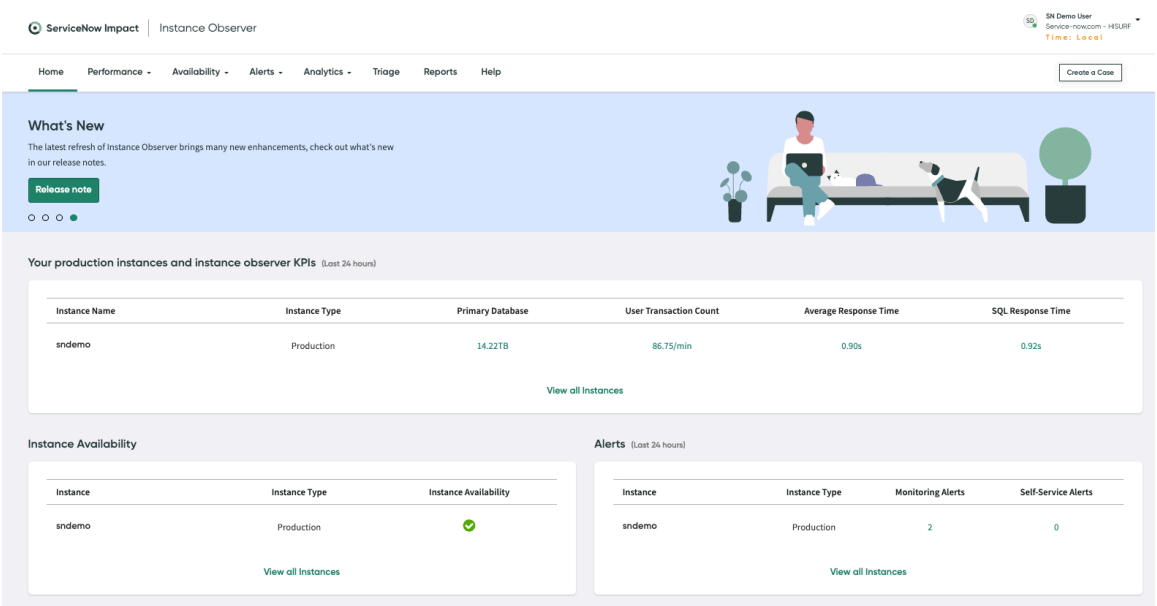
Hinweis: Instance Observer ist für Kunden in Commercial and Government Community Cloud(GCC)-Umgebungen verfügbar. IO ist derzeit in anderen regulierten oder lokalen Umgebungen nicht verfügbar.

Startseite

Die Homepage von bietet einen Snapshot des Gesamtzustands Ihrer Instanz.

Greifen Sie auf wertvolle Einblicke in die Verfügbarkeit von Instanzen, grundlegende Informationen zum Rechenzentrum, einschließlich allgemeiner Informationen zu Datenbank-Accounts, Anzahl der Benutzertransaktionen, Antwortzeiten und mehr zu.

Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Überwachen** > **Instance Observer**.



Hinweis: Die Unterstützung von Instance Observer **Alerts** ist nur für die Pakete Advanced und Total der Auswirkung ServiceNow verfügbar.

Performance

Überwachen Sie in Instance Observer alle Ihre Instanzen rund um die Uhr an einem Ort mit Echtzeitmetriken und Warnungen zu Leistung und Verfügbarkeit. Generieren Sie verschiedene Übersichtsdiagramme für Integritäts- und Leistungsmetriken von Instanzen, und zeigen Sie Detailinformationen zu bestimmten Datenpunkten an.

Treffen Sie datengesteuerte Entscheidungen basierend auf Ihren Anwendern, Ihrer Plattform und Ihren Anwendungen, greifen Sie auf Echtzeit- und historische Instanzleistungstelemetriedaten zu, und visualisieren Sie proaktiv Instanzleistungstelemetriedaten über Instanzen hinweg mit Point-in-Time-Metadaten.

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

Hauptvorteile

- Zeigen Sie historische Trends von Leistungsdaten an.
- Identifizieren und untersuchen Sie Leistungsanomalien.
- Zeigen Sie bestimmte Aufträge und Transaktionen an, die zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt werden.
- Greifen Sie auf einen Einblick in ausgewählte Leistungsmetriken zu

Erste Schritte mit Leistungsdiagrammen

Befolgen Sie diese Schritte, um mit Instance Observer Leistungsdiagramme zu generieren.

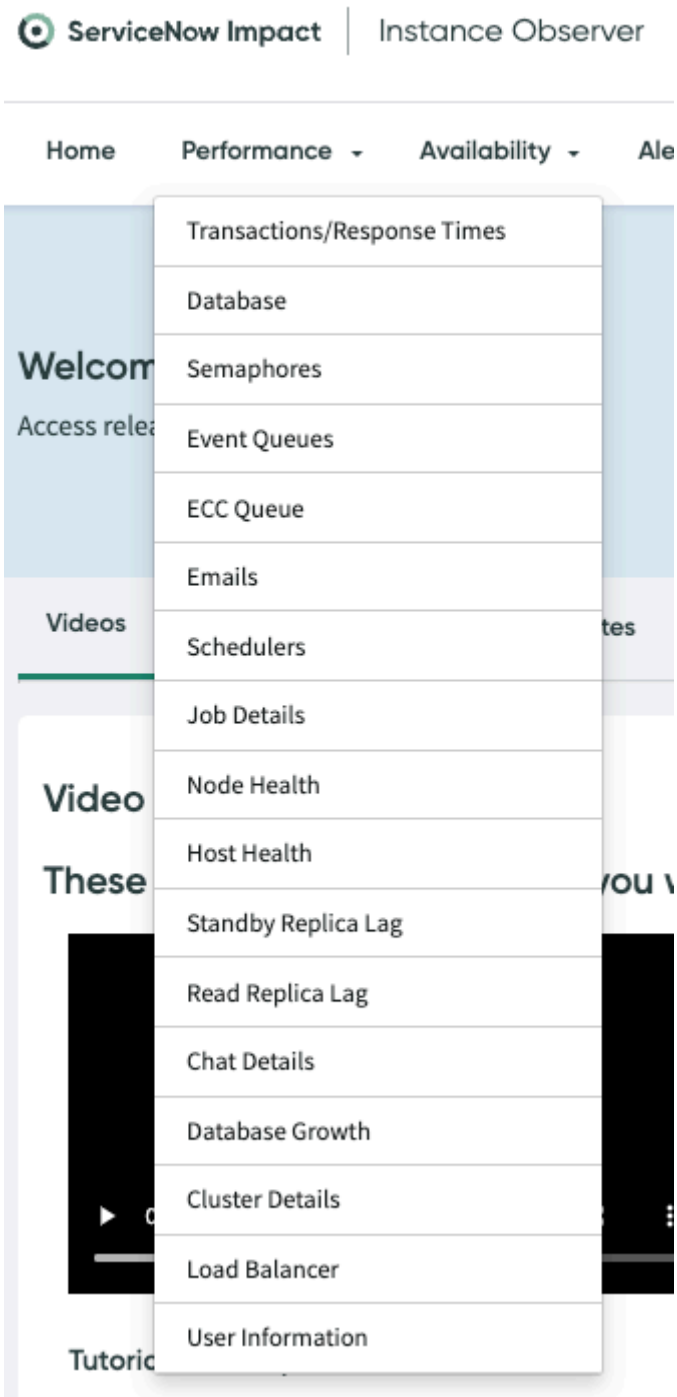
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Überwachen** > **Instance Observer**.
2. Wählen Sie im Menü **„Leistung“** die zu bewertende Telemetrieoption aus.

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



3. Wählen Sie die Berichterstellungsoptionen aus:

- Instanz
- Datumsbereich
- Metriken (Welche verfügbaren Metriken hängen vom ausgewählten Bericht ab.)
- Optionen und Add-ons

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

4. Wählen Sie **Snapshot abrufen aus**.

Hinweis: Verfügbare Optionen für Bericht und Diagramme:

- Wählen Sie einen Datenpunkt aus, um zusätzliche Aktionen anzuzeigen oder den Eintrag zu entfernen.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste, um einen Datenpunkt zu isolieren.
- Wählen Sie das Element aus, und ziehen Sie es im Diagramm, um einen Drilldown durchzuführen.
- Laden Sie sie in PNG-, SVG- oder CSV-Dateien herunter, oder zeigen Sie Transaktionen in der Instanz an.
- Ändern Sie den Berichtstyp.

Ursachenkorrelation

Root Ursachenkorrelation (RCC) optimiert die Durchführung einer Ursachenanalyse durch die automatische Korrelation von Metriken, Protokollen und Ereignisinformationen für unterstützte Symptome in Produktionsinstanzen für die letzten 24 Stunden.

RCC-Symptomkategorien

Die Funktion „RCC“ ist für Selfservice-Warnungen verfügbar und unterstützt die folgenden Symptomkategorien:

- Arbeitsspeicher
- Sitzungen mit der längsten Ausführungszeit
- Langsame Transaktionen
- Cacheleerung
- Datenbanksperren
- Auswirkungen auf die Datenbank

In der Tabelle werden die Symptomkategorien und die entsprechenden Warnungen beschrieben, die von der RCC-Engine erkannt werden.

Kategorien der gezielten Symptome und entsprechenden Warnungen

Kategorien von Symptomen	Beschreibung	Entsprechende Warnung
DB-Auswirkung	Hilft dem Anwender, erweiterte SQL-Abfragen zu identifizieren und zu beheben, die sich auf die Datenbankleistung auswirken und zu einer hohen Ausführungszeit oder einem erhöhten Volumen führen. Die Abfragemuster ergeben Snapshots mit einer Dauer von 30 Minuten und 60 Minuten ab dem Zeitpunkt, ab dem die Auswirkung auf die Abfrageausführungszeiten beobachtet wird.	Antwortzeit der Datenbank
Cacheleerung	Cacheleerungen und Knotenneustarts werden ebenso erkannt wie hohe Servicesättigungsgrade, die möglicherweise ungefähr zum Zeitpunkt der Auslösung einer Leistungswarnung aufgetreten sind.	Standard-Semaphor-Mittelwert

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

Kategorien der gezielten Symptome und entsprechenden Warnungen (Fortsetzung)

Kategorien von Symptomen	Beschreibung	Entsprechende Warnung
Sitzung mit der längsten Ausführungszeit	Sucht nach den Top-Sitzungen mit langer Ausführungszeit in MTTR-Protokollen (Mean Time To Recovery) und identifiziert den Top-Transaktionsmuster-Hash mit den höchsten Verarbeitungszeiten und dann die Transaktions-IDs.	Standard-Semaphor-Mittelwert
Langsame Transaktionen	• Identifiziert die Top-Transaktionen mit langer Laufzeit anhand der Gesamtdauer, einschließlich ACL-Zeit, SQL-Zeit, CPU-Zeit, Verarbeitungszeit, BR-Zeit und Skriptzeit. • Gibt die Transaktions-IDs, den Muster-Hash und diese Metriken zurück, damit Anwender die spezifischen Ursachen für Transaktionen mit langer Laufzeit identifizieren können.	Standard-Semaphor-Mittelwert
Arbeitsspeicher	• Ermittelt die drei Knoten, die am stärksten von den Unterbrechungen der Garbage Collection betroffen sind, bestimmt durch die Gesamtdauer der Unterbrechungen. • Identifiziert alle Transaktionen oder Worker-Threads auf diesen Knoten, die 200 Sekunden überschreiten. **Hinweis:** Benutzern wird empfohlen, diese lang laufenden oder häufig wiederkehrenden Threads zu überprüfen.	Garbage Collection-Zeit des Knotens
DB-Sperren	Die RCC-Engine überwacht `innodb_row_lock_waits` und `threads_running`, um anomale Datenbanksperrenereignisse zu erkennen, die auftreten, wenn ein Datenbankvorgang ausschließlichen Zugriff erfordert.	Ausgeführte Threads

RCC-Berichtsstatus

Wenn ein RCC-Bericht generiert wird, sind mehrere Status verfügbar:

- RCC In Bearbeitung: Der RCC-Bericht wird generiert
- RCC generiert: Der Bericht wurde erfolgreich generiert
- Kein RCC gefunden: Wenn nicht genügend Informationen zum Generieren des Berichts vorhanden sind
- RCC fehlgeschlagen: Wird zurückgegeben, wenn ein technisches Problem vorliegt. Wird in der Regel durch eine erneute Generierung des Berichts behoben

Konfigurieren Sie RCC-Warnungen

Konfigurieren Sie Root-Ursachen-Korrelations-Warnungen (RCC) basierend auf einer Ursachenanalyse, die von Instance Observer RCC durchgeführt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Überwachen** > **Instance Observer**.
2. Wählen Sie im Menü **Warnungendie Option Warnungskonsole**aus.
3. Wählen Sie eine Produktionsinstanz aus.
4. Wählen Sie **Snapshot abrufen aus**.
   Informationen für die Warnungen sind in der Tabelle aufgeführt.
5. Wählen Sie die Berichterstellungsoptionen aus:
   - Instanz
   - Datumsbereich
   - Metriken
   - Optionen:
     - Selfservice-Warnungen
     - Diagnostikereignisse
   - Add-ons
6. Optimieren Sie die Warnungen mithilfe der aufgeführten Optionen.
   - Legen Sie beispielsweise einen Schwellenwert fest, der eine Warnung auslöst, wenn die Anomalien bei der Transaktionsanzahl länger als 10 Minuten bestehen bleiben oder eine bestimmte Anzahl von Standardabweichungen vom Mittelwert länger als 10 Minuten kontinuierlich über bzw. unter dem Bereich liegt. Auftragsanomalien zielen auf die obersten x % der anomalen Aufträge basierend auf der Ausführungszeit ab und verfolgen die Details dieser Aufträge.
   - Testen und optimieren Sie die Warnungen, indem Sie die Persistenzzeit simulieren, wählen Sie das Fenster einer Anomalie von 5, 10, 15 Minuten usw. oder wählen Sie die Top 5, 10 oder 15 Prozent der Aufgaben aus, und überprüfen Sie, ob Warnungen ordnungsgemäß ausgelöst werden. Passen Sie bei Bedarf den Warnungsschwellenwert an, um sicherzustellen, dass das System aussagekräftige und umsetzbare Warnungen bereitstellt.
   - Wählen Sie die geeignete Methode zum Senden von Warnungen basierend auf Ihren Anforderungen. Dies kann E-Mail-Benachrichtigungen, SMS-Nachrichten oder Integration umfassen.
   - Überwachen Sie kontinuierlich die vom System generierten Warnungen. Überprüfen Sie regelmäßig die erkannten Anomalien, um die zugrunde liegenden Ursachen zu verstehen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen, z. B. Untersuchung potenzieller Probleme oder Durchführung weiterer Analysen.

Generieren Sie einen RCC-Bericht

Generieren Sie einen detaillierten Bericht zur Ursachenkorrelation. So können Sie zugrunde liegende Probleme in Ihrer Instanz, die eine Leistungsverschlechterung und eine zugehörige Warnung verursacht haben, identifizieren und eingrenzen.

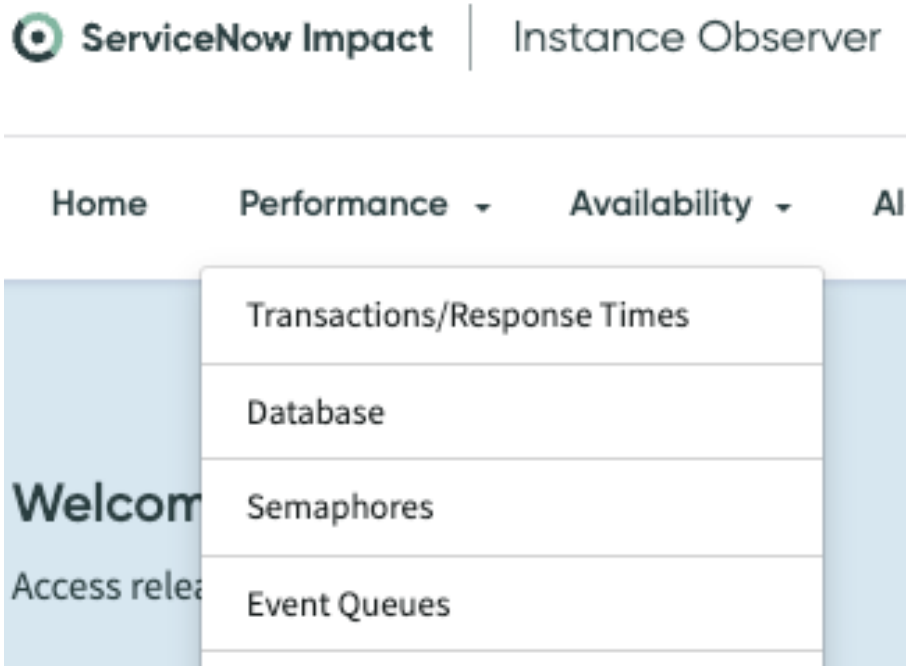
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

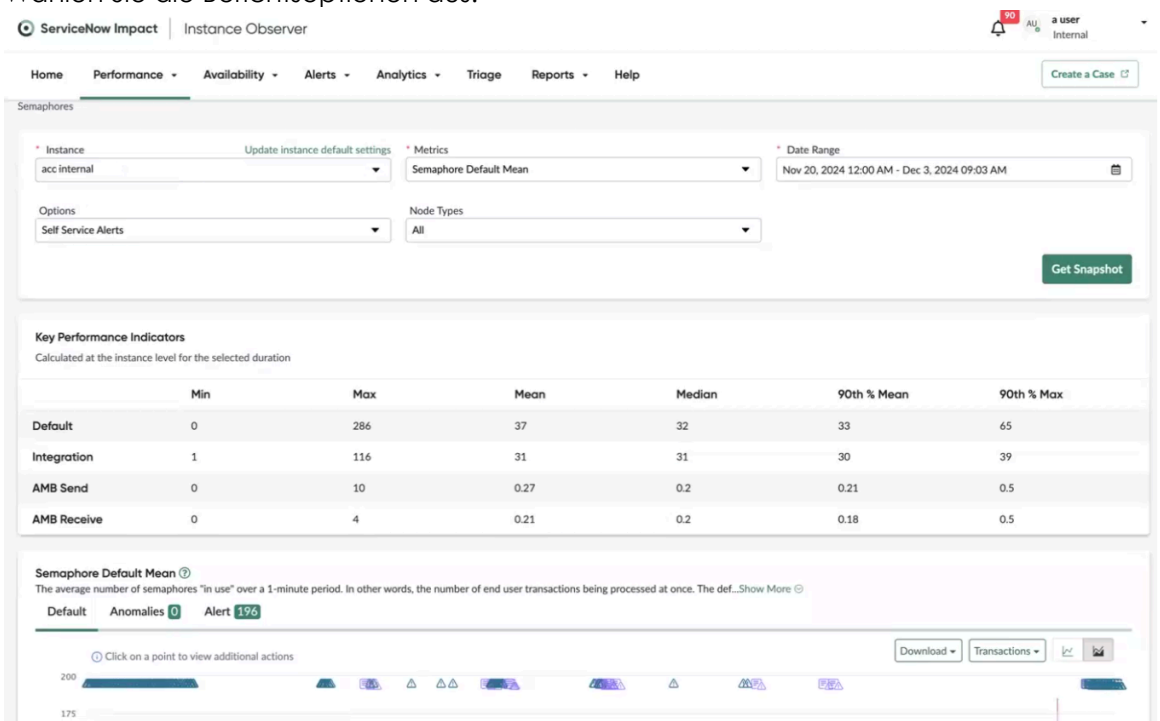
1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Überwachen** > **Instance Observer**.
2. Wählen Sie im Menü **Leistungdie Option Semaphore**aus.

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



Hinweis: Wählen Sie aus den unterstützten Symptomkategorien aus. Nähere Informationen hierzu finden Sie unter Ursachenkorrelation.

3. Wählen Sie die Berichtsoptionen aus.

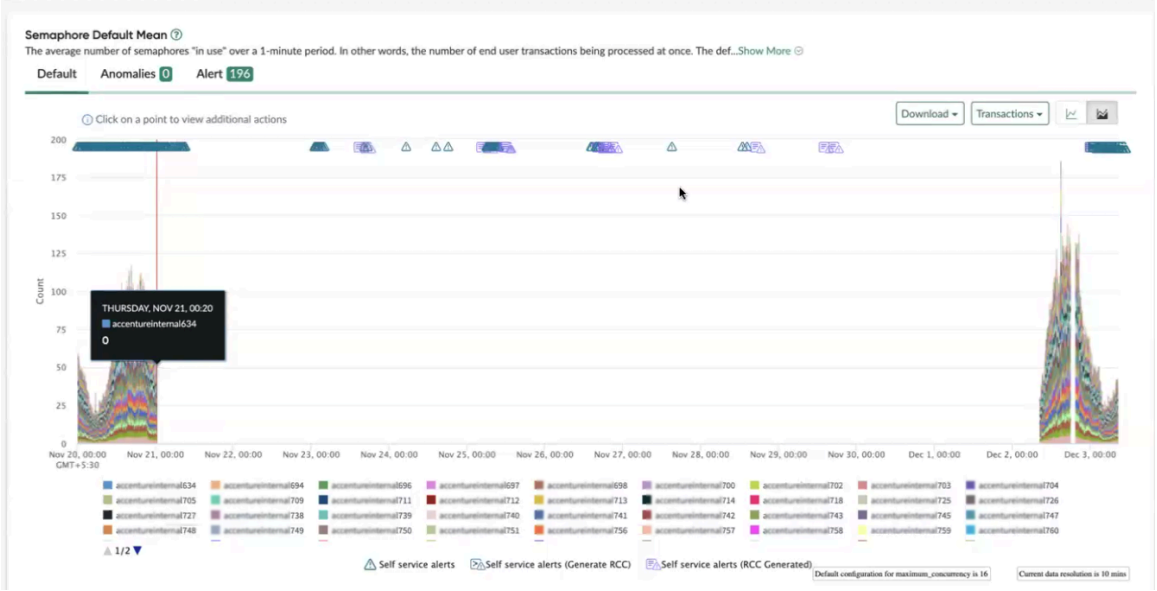


- Instanz: Die RCC-Funktion wird nur für Produktionsinstanzen unterstützt.
- Metriken: Wählen Sie aus den verfügbaren Metriken für die Generierung von RCC-Berichten aus. Informationen zu den unterstützten Metriken finden Sie im Abschnitt zu den RCC-Symptomkategorien in Ursachenkorrelation.
- Datumsbereich: Wählen Sie einen Datumsbereich aus

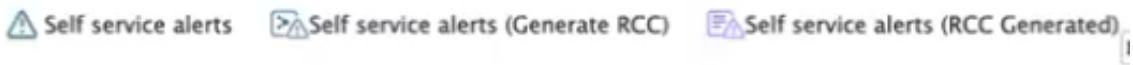
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Optionen: Wählen Sie den Typ der Warnung aus. Für RCC werden Selfservice-Warnungen unterstützt.
- Wählen Sie den Knotentyp aus: Optionen sind in der Liste verfügbar.

4. Wählen Sie **„Snapshot abrufen“,** um den RCC-Bericht zu generieren.



5. Wählen Sie ein Warnungssymbol aus dem Bericht aus, um zusätzliche Informationen zum Problem anzuzeigen.



Hinweis: Verfügbare Optionen für Bericht und Diagramme:

- Wählen Sie einen Datenpunkt aus, um zusätzliche Aktionen anzuzeigen oder den Eintrag zu entfernen.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste, um einen Datenpunkt zu isolieren.
- Wählen Sie das Element aus, und ziehen Sie es im Diagramm, um einen Drilldown durchzuführen.
- Laden Sie sie in PNG-, SVG- oder CSV-Dateien herunter, oder zeigen Sie Transaktionen in der Instanz an.
- Ändern Sie den Berichtstyp.

Die Informationen für die RCC-Warnung werden mit der Option angezeigt, die Ursache der Warnung zu generieren.

6. Wählen Sie **Ursache generieren aus**.

Es wird eine Statusmeldung mit Informationen zur RCC-Generierung angezeigt.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie die Seite „RCC-Verlauf“, um die Probleme weiter zu untersuchen, die zum Auslösen der Warnung geführt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden des RCC-Verlaufs zur Durchführung einer Ursachenanalyse.

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

Verwenden des RCC-Verlaufs zur Durchführung einer Ursachenanalyse

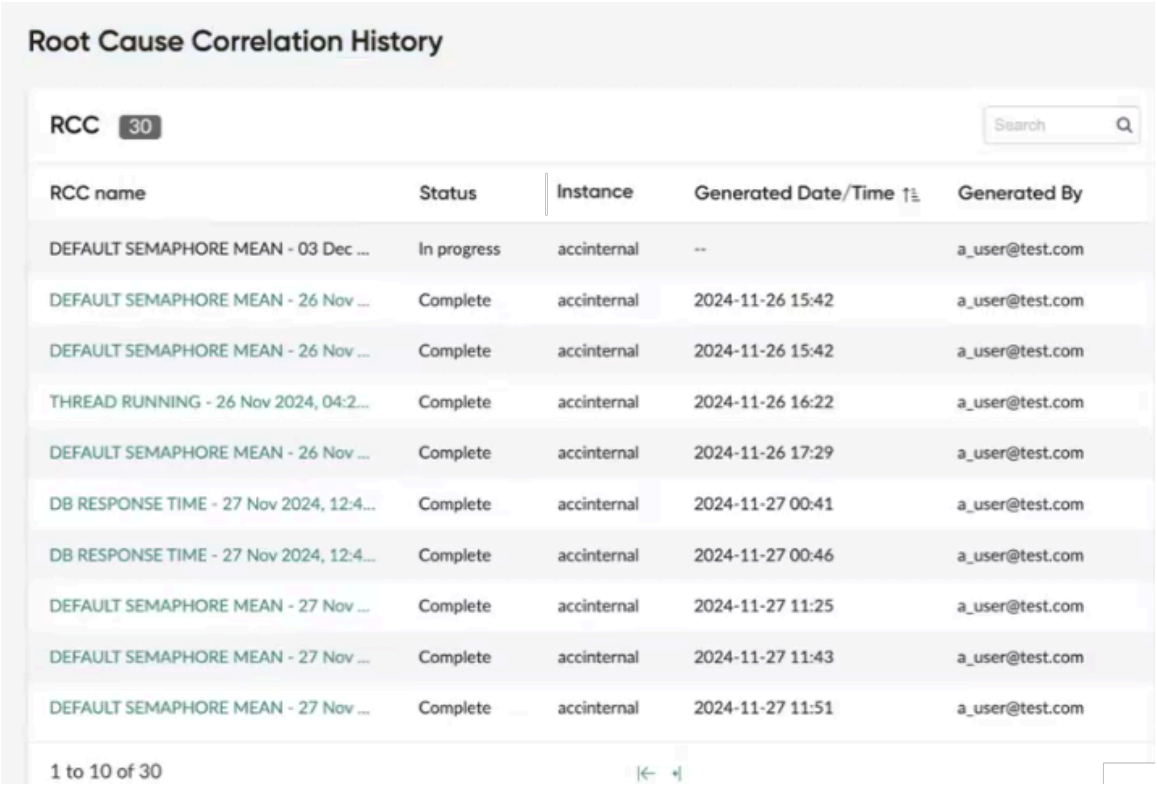
Überprüfen Sie die Seite „RCC-Verlauf“, um die Probleme weiter zu untersuchen, die zum Auslösen einer Warnung geführt haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Überwachen** > **Instance Observer**.
2. Wählen Sie im Menü **Warnungendie Option Ursachenkorrelation - Verlauf aus**, um den Verlauf der Berichte für alle Benutzer in einer ausgewählten Instanz für die letzten sieben Tage anzuzeigen.



3. Wählen Sie einen RCC-Eintrag aus, um Detailinformationen zu dem Problem zu erhalten, das die Warnung verursacht hat.
4. Wählen Sie auf der Seite „RCC-Berichte“ einen Eintrag mit dem Symbol Selfservice-Warnung generiert (RCC generiert) aus.
   Direkte Verknüpfung mit dem Problem, das die Warnung aus der Tabelle verursacht hat, um das Problem weiter zu untersuchen und zu beheben.
5. Wahlweise: Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Überwachen** > **Instance Observer**.
6. Wählen Sie im Menü **Warnungendie Option Warnungskonsole**aus.
7. Wählen Sie eine Produktionsinstanz aus.
8. Wählen Sie **Snapshot abrufen aus**.
   Informationen für die Warnungen sind in der Tabelle aufgeführt.

Erkennung von Anomalien

Instance Observer erkennt proaktiv die Anomalien für zyklische oder nicht zyklische Metriken unter dem Leistungsdiagramm für das Impact Total-Paket in Produktionsinstanzen.

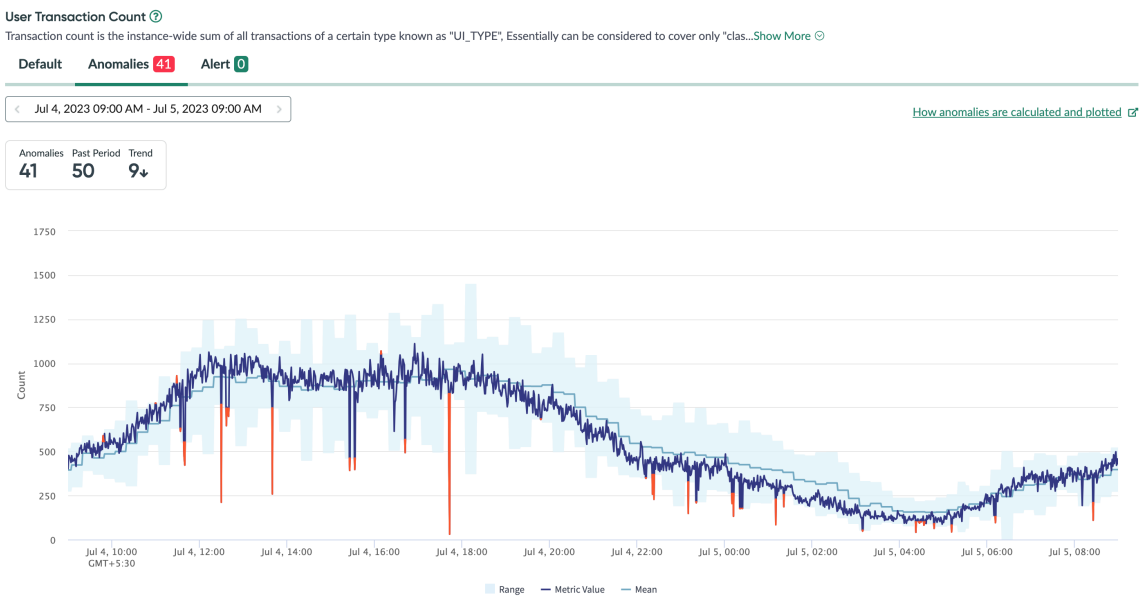
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Anomalien stellen Metrikausreißer basierend auf historischen Mustern dar. Jede Anomalie stellt möglicherweise kein Problem dar, benachrichtigt Sie jedoch von, und Sie entscheiden über die Relevanz und konfigurieren entsprechend Warnungen.

Zyklische Metriken treten als ein vollständiger Satz von Ereignissen auf, die sich regelmäßig in der gleichen Reihenfolge oder in einem sich regelmäßig wiederholenden Zeitraum wiederholen. Nicht-zyklische Metriken sind Metriken, die sich unvollständig oder in zufälligen, weniger vorhersehbaren Zeiträumen wiederholen. Eine Anomalie, auch als Ausreißer bezeichnet, ist ein Datenpunkt, der ungewöhnlich oder selten ist oder nicht den erwarteten Mustern oder der erwarteten Verteilung der Daten entspricht.

Es werden fünf zyklische Metriken nachverfolgt:

- **Transaktionsanzahl**: Die instanzweite Summe aller UI-Transaktionen eines internen Typs namens *UI_TYPE*.
- **Server-Antwortzeit**: Die durchschnittliche Ausführungszeit für *UI_TYPE*-Transaktionen.
- **SQL-Antwortzeit**: Der gemeldete Mittelwert der Datenbank-Antwortzeit, gemessen auf der Anwendungsebene. Sie beginnt, wenn eine Abfrage an die Datenbank gesendet wird, und endet, wenn die Antwort empfangen wurde.
- **Semaphor-Mittelwert**: Die durchschnittliche Anzahl von Endanwendertransaktionen, die gleichzeitig über einen Zeitraum von einer Minute verarbeitet werden.
- **Max. Knotenarbeitsspeicher**: Der Max. des verwendeten Arbeitsspeichers in MB pro Knoten an einem bestimmten Datenpunkt im Verlauf. Dieser Wert liegt im Allgemeinen zwischen 1000 MB und 2048 MB.



- Die x-Achse stellt die Zeit dar, und die y-Achse stellt die tatsächlichen Metriken gemäß dem ausgewählten Datumsbereich dar. Beispielsweise zeigt das Liniendiagramm die Werte der Transaktionsanzahl im Zeitverlauf an. Anomalien werden im Diagramm durch eine rote Farbcodierung gekennzeichnet und repräsentieren das Auftreten einer Anomalie in den Daten. Die Platzierung der roten Markierung hängt von den Kriterien oder Algorithmen ab, die zur Erkennung von Anomalien verwendet werden.
- Der Bereich stellt die oberen und unteren Grenzwerte mit einer Normalverteilung der Metriken basierend auf dem historischen Datensatzmuster dar.
- Die Mittellinie stellt den Vier-Wochen-Durchschnittswert der Metriken zum Vergleich der Abweichung zu einem bestimmten Zeitpunkt dar.

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

Erkennung von Auftragsanomalien

Auftragsanomaliediagramme verfolgen die Anzahl der geplanten Aufgaben, die gleichzeitig für jede Stunde des Tages ausgeführt werden, mit der überlagernden Metrik des Durchschnitts der Transaktionsanzahlen für jede Stunde. Jeder Balken im Diagramm, der mindestens einen anomalen Auftrag enthält, wird rot hervorgehoben. Wählen Sie den Detaillink des Balkendiagramms aus, um die Details zur Positionsebene anzuzeigen.

Auftragsdetails stellen die stündlich geplanten Aufgaben zusammen mit den jeweiligen durchschnittlichen Transaktionen dieser Instanz dar.

Rufen Sie einen Drilldown von der Anzahl der stündlich geplanten Aufgaben in einen einzelnen wiederkehrenden Auftrag für jede Stunde des Tages und weiter in das Ausführungsmuster desselben Auftrags aus den letzten sieben Tagen ab. Dies kann helfen, die End-to-End-Ursachen für Aufgaben zu ermitteln, deren Abschluss normalerweise konsistent viel Zeit in Anspruch nimmt und bei denen die Ausführungszeit unerwartet erheblich ansteigt oder abnimmt, was auf ein mögliches Leistungsproblem hindeutet.

Kriterien für die Planungsaufgabe

Damit die Aufgabe als regelmäßige Aufgabe betrachtet wird, muss sie mindestens eines der folgenden Kriterien erfüllen:

- Die Aufgabe wird für jeden Wochentag mindestens einmal ausgeführt.
- Die Aufgabe wurde in den letzten vier Wochen mindestens einmal für jede Woche ausgeführt.

Berechnung der durchschnittlichen Transaktionsanzahl

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

Für jede Stunde an einem bestimmten Tag wird die Summe der Transaktionsanzahl der letzten vier Wochen für denselben Tag und dieselbe Stunde gemittelt. Beispielsweise durch Abrufen der Summe der Transaktionsanzahlen aus den letzten vier Montagn für die vierte Stunde und Mitteln der Werte für die endgültige Berechnung.

Auftragsanomalie-Identifizierung

Für die letzten vier Wochen wird für jede Stunde, in der die Aufgabe ausgeführt wurde, die durchschnittliche Dauer mit dem Wert der Standardabweichung berechnet. Dieser ist der Mittelwert plus 5 multipliziert mit dem Wert der Standardabweichung.

Dieser Wert dient als oberer Bereich für den Auftrag für diese Stunde, wenn der Auftrag zur vierten Stunde ausgeführt wird und in den letzten vier Wochen die durchschnittliche Dauer eines Auftrags zu diesem Zeitpunkt zehn Minuten beträgt und die Standardabweichung zwei Minuten beträgt, gilt oberer Bereich ist 10 + (5*2) = 20 Minuten.

Wenn die Ausführung des aktuell ausgeführten Auftrags länger als 20 Minuten dauert, wird der Auftrag als Anomalie identifiziert.

Anomalieantwort

Alle Anomalien stellen kein Problem dar, aber die basierend auf historischen Mustern erkannten Ausreißer. Konfigurieren Sie Warnungen entsprechend, nachdem Sie die Relevanz der erkannten Anomalie analysiert haben. Weitere Informationen zu Warnungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Anomaliewarnungen.

Konfigurieren Sie Anomaliewarnungen

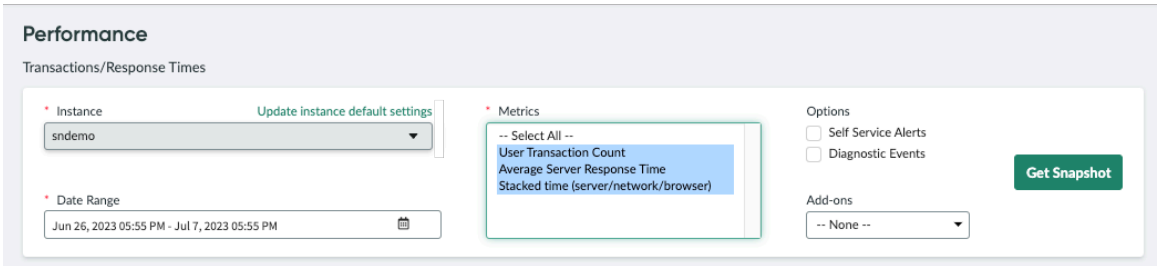
Konfigurieren Sie Anomaliewarnungen basierend auf Metrikausreißern bei historischen Mustern in Instance Observer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Überwachen** > **Instance Observer**.
2. Wählen Sie im Menü **Leistung** die Option **Transaktionen/Antwortzeiten**aus.



3. Wählen Sie die Berichterstellungsoptionen aus:
   - Instanz
   - Datumsbereich
   - Metriken
   - Optionen:

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

- Selfservice-Warnungen
- Diagnostikereignisse

◦ Add-ons

4. Wählen Sie **Snapshot abrufen aus**.

Hinweis: Verfügbare Optionen für Bericht und Diagramme:

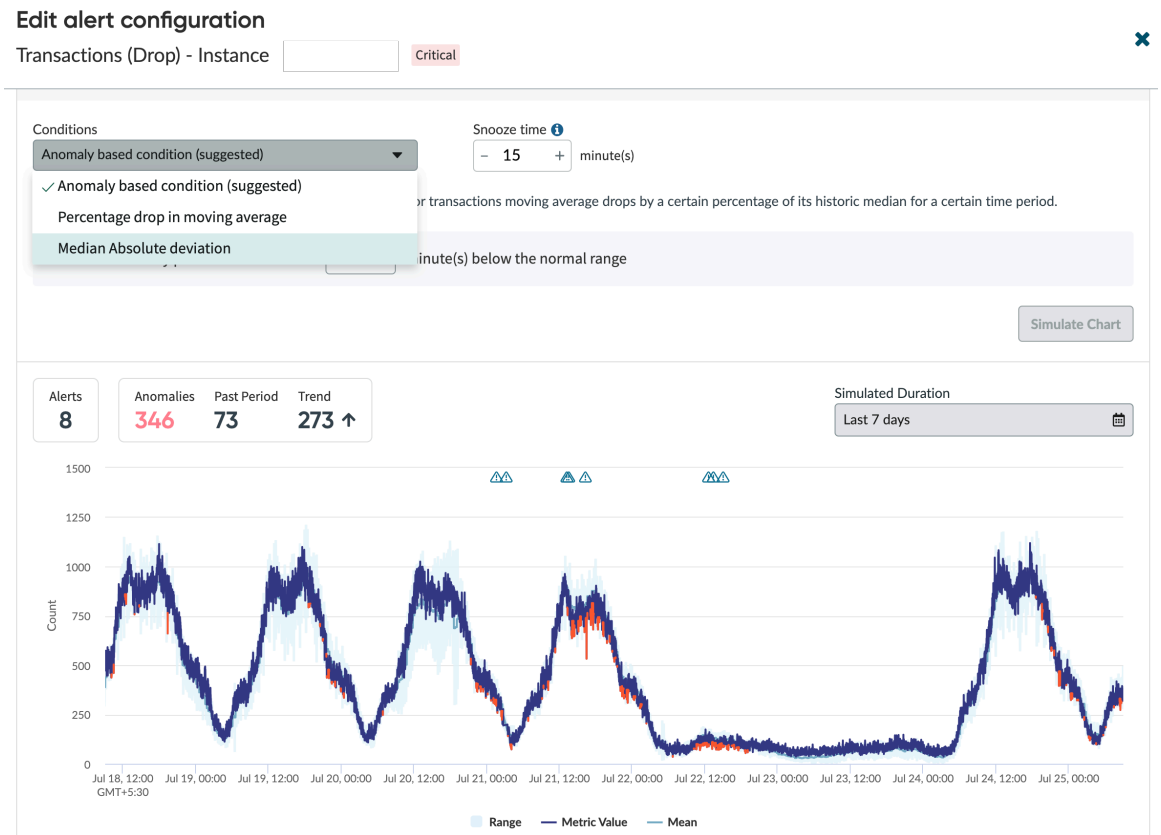
◦ Wählen Sie einen Datenpunkt aus, um zusätzliche Aktionen anzuzeigen oder den Eintrag zu entfernen.

◦ Klicken Sie mit der rechten Maustaste, um einen Datenpunkt zu isolieren.

◦ Wählen Sie das Element aus, und ziehen Sie es im Diagramm, um einen Drilldown durchzuführen.

◦ Laden Sie sie in PNG-, SVG- oder CSV-Dateien herunter, oder zeigen Sie Transaktionen in der Instanz an.

◦ Ändern Sie den Berichtstyp.



5. Optimieren Sie die Warnungen mithilfe der aufgeführten Optionen.

◦ Legen Sie beispielsweise einen Schwellenwert fest, der eine Warnung auslöst, wenn die Anomalien bei der Transaktionsanzahl länger als 10 Minuten bestehen bleiben oder eine bestimmte Anzahl von Standardabweichungen vom Mittelwert länger als 10 Minuten kontinuierlich über bzw. unter dem Bereich liegt. Auftragsanomalien zielen auf die obersten x % der anomalen Aufträge basierend auf der Ausführungszeit ab und verfolgen die Details dieser Aufträge.

◦ Testen und optimieren Sie die Warnungen, indem Sie die Persistenzzeit simulieren, wählen Sie das Fenster einer Anomalie von 5, 10, 15 Minuten usw. oder wählen Sie die Top 5, 10 oder 15 Prozent der Aufgaben aus, und überprüfen Sie, ob Warnungen ordnungsgemäß ausgelöst werden. Passen Sie bei Bedarf den Warnungsschwellenwert

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

an, um sicherzustellen, dass das System aussagekräftige und umsetzbare Warnungen bereitstellt.

- Wählen Sie die geeignete Methode zum Senden von Warnungen basierend auf Ihren Anforderungen. Dies kann E-Mail-Benachrichtigungen, SMS-Nachrichten oder Integration umfassen.
- Überwachen Sie kontinuierlich die vom System generierten Warnungen. Überprüfen Sie regelmäßig die erkannten Anomalien, um die zugrunde liegenden Ursachen zu verstehen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen, z. B. Untersuchung potenzieller Probleme oder Durchführung weiterer Analysen.

Algorithmus zur Erkennung von Anomalien

Instance Observer führt die Erkennung von Anomalien über das statistische Modell mit Z-Punktzahl durch, auch als univvariate Methode bezeichnet.

Die Anomalie-Erkennung analysiert einen Satz von fünf Metriken: „Maximaler Arbeitsspeicher“, „Semaphor-Mittelwert“, „SQL-Antwortzeit“, „Server-Antwortzeit“ und „Transaktionsanzahl“. Das Erkennungsmodell wurde durch Stichproben mit mehreren Instanzen von Daten auf täglicher, wöchentlicher und monatlicher Ebene validiert.

Metriken, die Anomalien mit dem Z-Punktzahl-Modell darstellen, sind Transaktionsanzahl, Serverantwortzeit und SQL-Antwortzeit. Metriken, die Anomalien mithilfe eines auf dem oberen Schwellenwert basierenden Ansatzes darstellen, sind „Semaphor-Mittelwert“, „Knoten max. Arbeitsspeicher“ und „Auftragsausführung“. Weitere Informationen zu den fünf Metriken finden Sie unter Erste Schritte mit Leistungsdiagrammen.

Auf oberen Schwellenwert basierende Methode

Die auf dem oberen Schwellenwert basierende Methode verwendet Metriken mit einer ausschöpfenden Grenze. Beispiel: Metrik A mit einem Semaphor-Durchschnittswert von 14 oder 16, der auf der Plattform verwendet wird, um die Anzahl der Transaktionen zu begrenzen, die gleichzeitig auf einem Knoten auftreten können, um Ressourcen auf dem Knoten zu schützen. Metrik B, Arbeitsspeicher max. 2 GB, wobei jeder Knotenspeicher eine vordefinierte maximale Kapazität hat. In all diesen ähnlichen Fällen ist die Situation nur dann gefährlich, wenn die Metriken sich der Erschöpfungsgrenze nähern. Selbst wenn die Abweichung höher als der Mittelwert, aber niedriger als der Ausschöpfungsgrenzwert ist, führt der Schwellenwert nicht zu einem Alarm.

Z-Punktzahl-Methodik

Eine Z-Punktzahl ist ein numerisches Maß, das die Beziehung zwischen einem Wert und dem Mittelwert einer Gruppe von Werten beschreibt. Die Z-Punktzahl wird in Standardabweichungen vom Mittelwert gemessen. Wenn die Z-Punktzahl 0 ist, ist die Datenpunktpunktzahl identisch mit der mittleren Punktzahl.

Die Formel zur Berechnung einer Z-Punktzahl *lautet*:

- x : Die Rohpunktzahl der Daten als gleitender Durchschnitt der letzten 15 Minuten
- μ: Der Mittelwert der Datenauffüllung. Dies ist der Durchschnitt der letzten vier Wochen am selben Tag, zur selben Uhrzeit und zur selben Minute
- σ:Die Standardabweichung der Datenauffüllung

Bei der Berechnung von Z-Punktzahlen oder bei Vergleichen müssen diese Muster der analysierten Daten mit inhärenten zyklischen Mustern berücksichtigt werden. Zyklizität in einem Datensatz bezieht sich auf sich wiederholende Muster, die in regelmäßigen Abständen auftreten, z. B. in täglichen, wöchentlichen oder saisonalen Zyklen. Beispielsweise können

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

Vertriebsdaten während der Urlaubszeiten höhere Werte und außerhalb der Spitzenzeiten niedrigere Werte aufweisen.

Die Zyklizitätspunktzahl ist die Ähnlichkeit zwischen zwei Serien, die die Ähnlichkeit zwischen zwei Vektoren messen. Sie trägt dazu bei, dass das Z-Punktzahl-Modell zuverlässige Einblicke liefert und echte Anomalien oder Ausreißer identifiziert, während die natürlichen Muster der Daten berücksichtigt werden.

Die zyklische Punktzahl wird auf Instanzebene mit einer Datenauswahl von vier Wochen berechnet, die in zweiwöchige Vektorschritte unterteilt sind, ohne Wochenenden. Die Punktzahl gibt die Ähnlichkeitspunktzahl zwischen den beiden zurück, wobei eine höhere Punktzahl auf einen ausgerichteteren Ähnlichkeitstrend in den verglichenen Vektordaten hinweist.

Verfügbarkeit

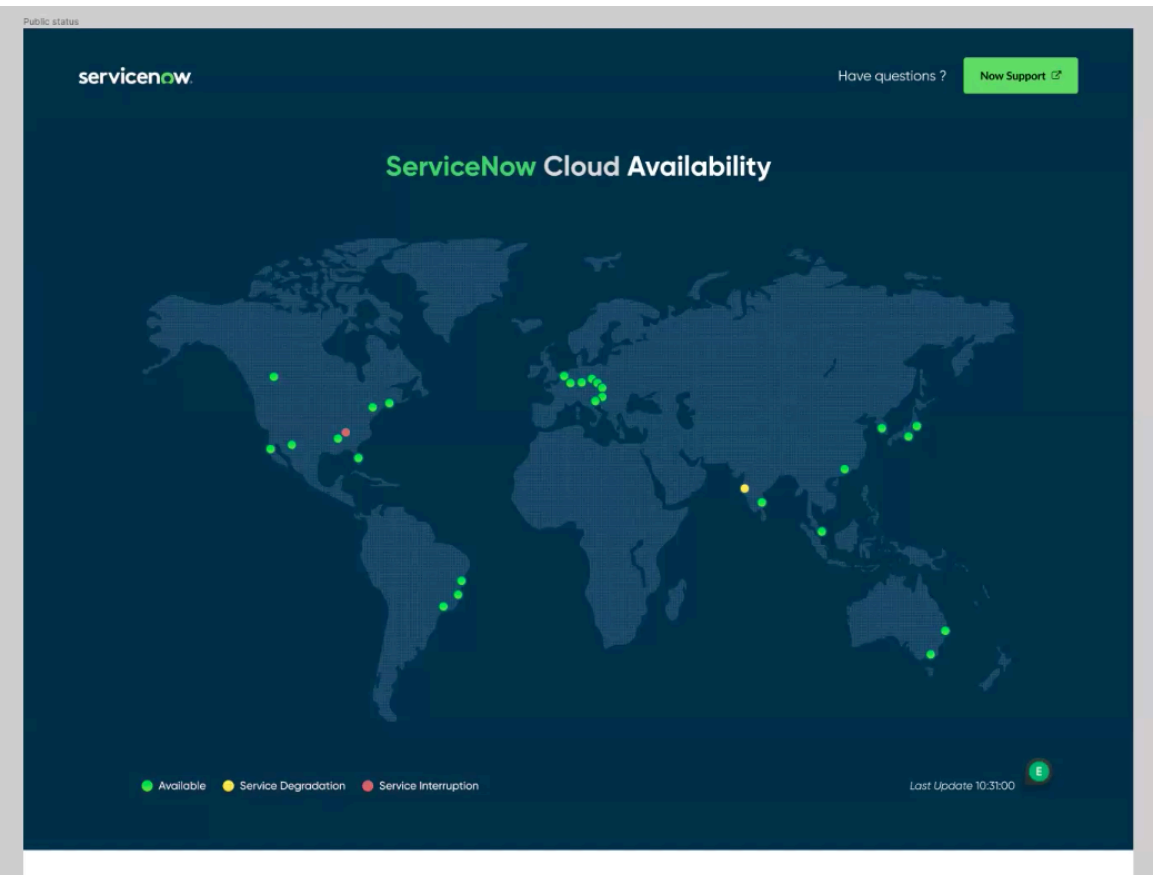
Zeigen Sie den Verfügbarkeitsstatus der Live-Instanz an, der an die ServiceNow-Plattformüberwachung gebunden ist – Status „In Betrieb/Aus“.

Cloud-Verfügbarkeit

Überprüfen Sie die spezifische Verfügbarkeit des ServiceNow-Rechenzentrums, Serviceverschlechterungen und Unterbrechungen.

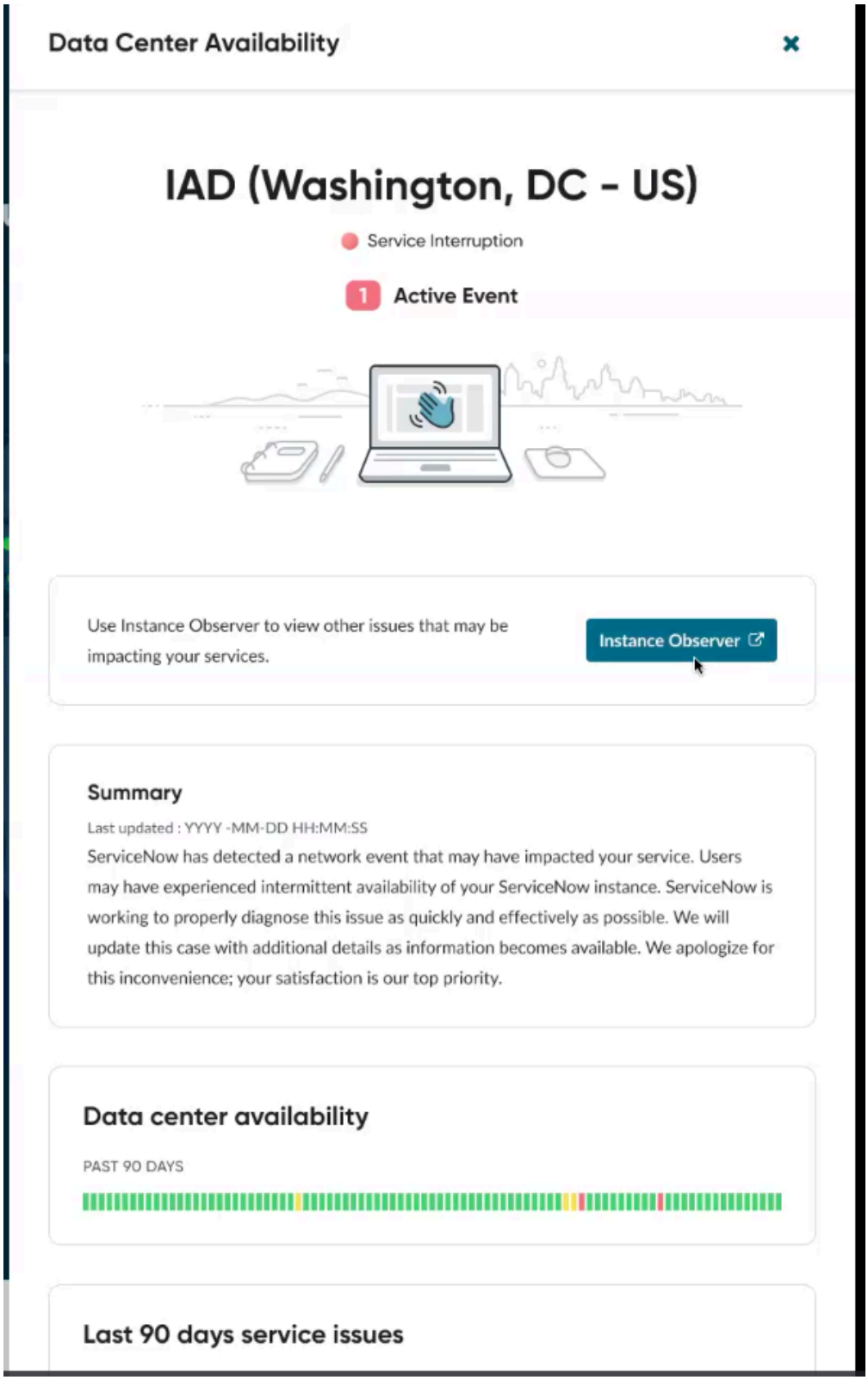
Die Cloud-Verfügbarkeit wird in einer Weltkartenansicht mit farbigen Statusindikatoren angezeigt, die die Verfügbarkeit jedes Rechenzentrums repräsentieren.

- Verfügbar: Grün
- Serviceverschlechterung: Gelb
- Serviceausfall: Rot



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

Sehen Sie, welches Rechenzentrum verfügbar ist und ob ein Ausfall oder ein bestimmter Aktivitätstrend vorliegt. Wählen Sie ein bestimmtes Rechenzentrum aus der Zuordnung aus, um die Details zu erweitern.



Wechseln Sie direkt zum Instance Observer, und zeigen Sie Zusammenfassungen der Verfügbarkeit und Details der Serviceprobleme der letzten 90 Tage an.

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

Aktivierung und Benachrichtigungen von Schlüsselwarnungen

Verwenden Sie die Funktion „Instance Observer Key Alerts Activation“, um flexibel Warnungen mit historischen Schwellenwerten aus Vier-Wochen-Schritten festzulegen, die auf Ihre Geschäftsanforderungen zugeschnitten sind, und zu konfigurieren, wer in Ihrem Team Benachrichtigungen erhält.

Die Aktivierung von Schlüsselwarnungen liefert Ihnen proaktive Warnungen zu gleitenden Durchschnitten (eine Statistik, die die durchschnittliche Änderung in einer Datenreihe im Laufe der Zeit) für sechs kritische Metriken erfasst:

1. **Transaktionsinstanz (erhöhen)**: Gibt an, dass der gleitende Durchschnitt der Transaktion für einen bestimmten Zeitraum um einen bestimmten Prozentsatz seines historischen Medians ansteigt.
2. **Transaktionsinstanz (verwerfen)**: Gibt an, dass der gleitende Durchschnitt der Transaktion um einen bestimmten Prozentsatz ihres historischen Medians für einen bestimmten Zeitraum abfällt.
3. **Antwortzeit – Instanz**: Gibt an, dass der gleitende Durchschnitt der Antwortzeit größer ist als der historische Median in einem bestimmten Zeitraum.
4. **Datenbank-Antwortzeit**: Gibt an, dass der gleitende Durchschnitt der Datenbank-Antwortzeit größer ist als der historische Median in einem bestimmten Zeitraum.
5. **Standard-Semaphor-Mittelwert**: Gibt an, dass sich der Standard-Semaphor-Mittelwert den Grenzwerten der maximalen Gleichzeitigkeit in einem bestimmten Zeitraum um einen bestimmten Faktor nähert.
6. **Standardtiefe der Semaphorwarteschlange**: Gibt an, dass sich die Standardtiefe der Semaphorwarteschlange den Grenzen der maximalen Warteschlangentiefe um einen bestimmten Faktor in einem bestimmten Zeitraum nähert.

> **Hinweis:** Es ist wichtig zu beachten, dass jede Benachrichtigung möglicherweise nicht ein Problem darstellt, sondern Signale über einen Datenpunkt, der ungewöhnlich ist oder nicht den erwarteten Mustern für diese bestimmte Metrik entspricht. Benutzer können bei Bedarf proaktiv sein und auf eine Benachrichtigung entsprechend reagieren, um zukünftige Probleme zu vermeiden.

Instance Observer verwendet den P-Score, um die Nutzung von Instanzen zu bewerten und dann die Schwellenwerte ausschließlich für diese Instanzen zu berechnen. Die P-Punktzahl ist eine Bewertung, die von der Anzahl der Transaktionen in einer Instanz bestimmt wird. Sie liefert eine höhere Punktzahl, wenn die Transaktionen der Instanz dauerhaft stabil bleiben.

- Wenn eine Instanz die für die Berechtigung erforderliche P-Punktzahl erfüllt, wird Benutzern ein Banner angezeigt, in dem sie die Aktivierungsfunktion für Warnungen aktivieren können. Anwender erhalten intelligente Schwellenwerte unter der **empfohlenen E/A** -Bedingung für alle sechs Metriken, die aus Verlaufsdaten abgeleitet sind.
- Wenn eine Instanz eine niedrige P-Punktzahl aufweist, ist das Banner zur Aktivierung der Funktion für Warnungen nicht sichtbar. Der P-Score wird regelmäßig aktualisiert. Wenn die Instanzen wachsen, sehen Sie die Option zur Aktivierung der Warnungsaktivierungsfunktion. Schwellenwerte werden wöchentlich für Instanzen, die die Mindestkriterien der P-Punktzahl erfüllen, automatisch aktualisiert.

Wichtige Warnungen konfigurieren

Führen Sie diese Schritte aus, um wichtige Warnungen in einer Instanz zu konfigurieren, in der noch keine kritischen Warnungen konfiguriert wurden.

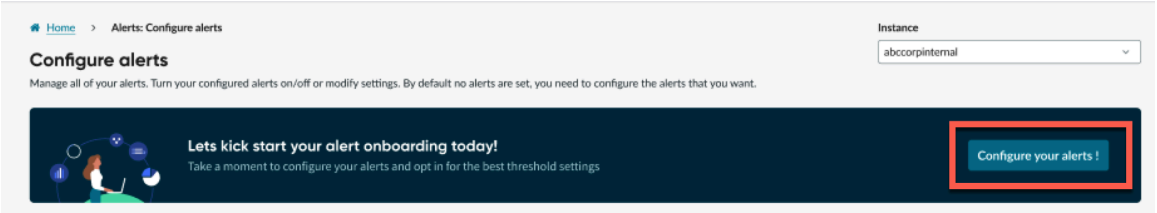
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

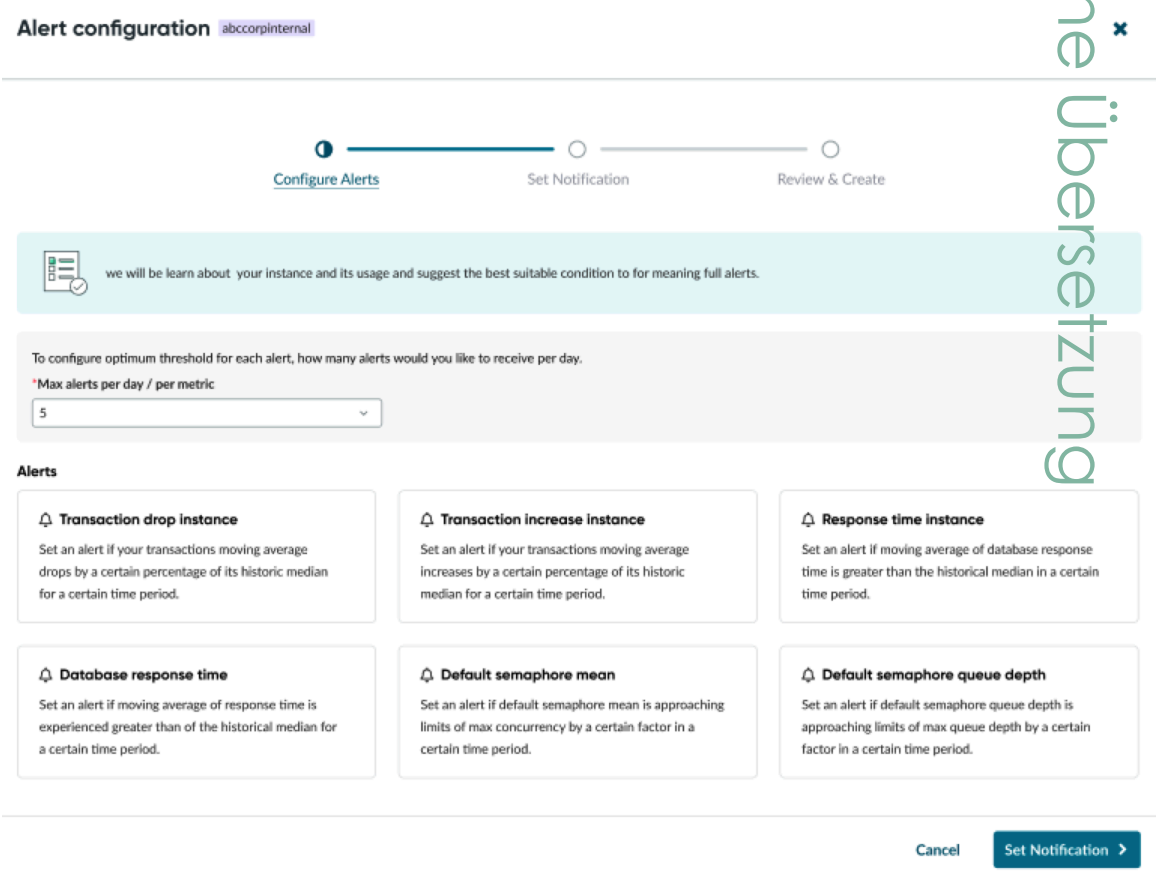
Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Überwachen** > **Wechseln Sie zu Instance Observer**
2. Melden Sie sich bei Instance Observer an, und navigieren Sie zu **Warnungen** > **Konfigurieren Sie Warnungen**.



Ein Benachrichtigungsbanner wird angezeigt.

3. Wählen Sie **Ihre Warnungen konfigurieren!**.
   Warnungen für vom System ausgewählte Metriken werden angezeigt.
4. Wählen Sie bis zu fünf Warnungen aus der Dropdown- **Liste Max. Warnungen pro Tag/pro Metrik** aus, die für jede Metrik pro Tag empfangen werden sollen.
   Die maximale Anzahl der ausgewählten Warnungen bezieht sich auf jede der sechs verfügbaren Systemmetriken. Wenn Sie maximal zwei Warnungen für jede Metrik auswählen, erhalten Sie 12 Warnungen als maximale Warnungsanzahl pro Tag, z. B. (2 Warnungen) X (6 Metriken) = 12 Warnungen. Die Warnungsanzahl wird täglich um 00:00 UTC



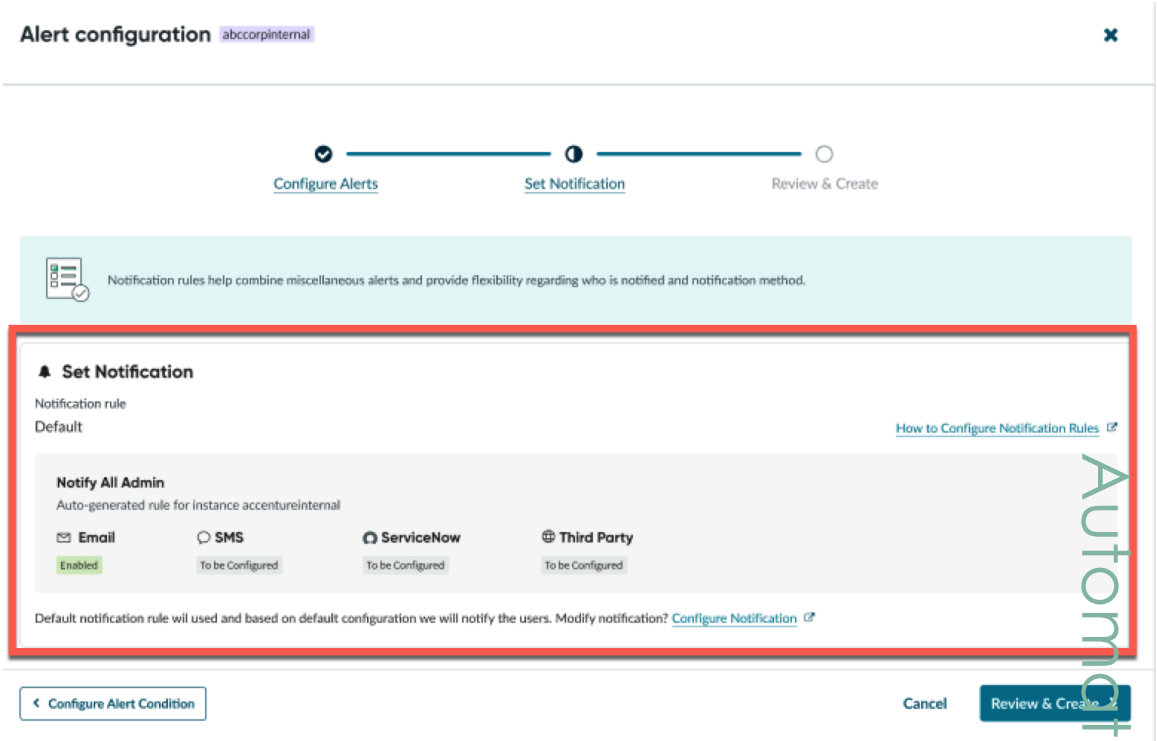
zurückgesetzt.

5. Wählen Sie **Benachrichtigung festlegen**aus.

Automatische Übersetzung

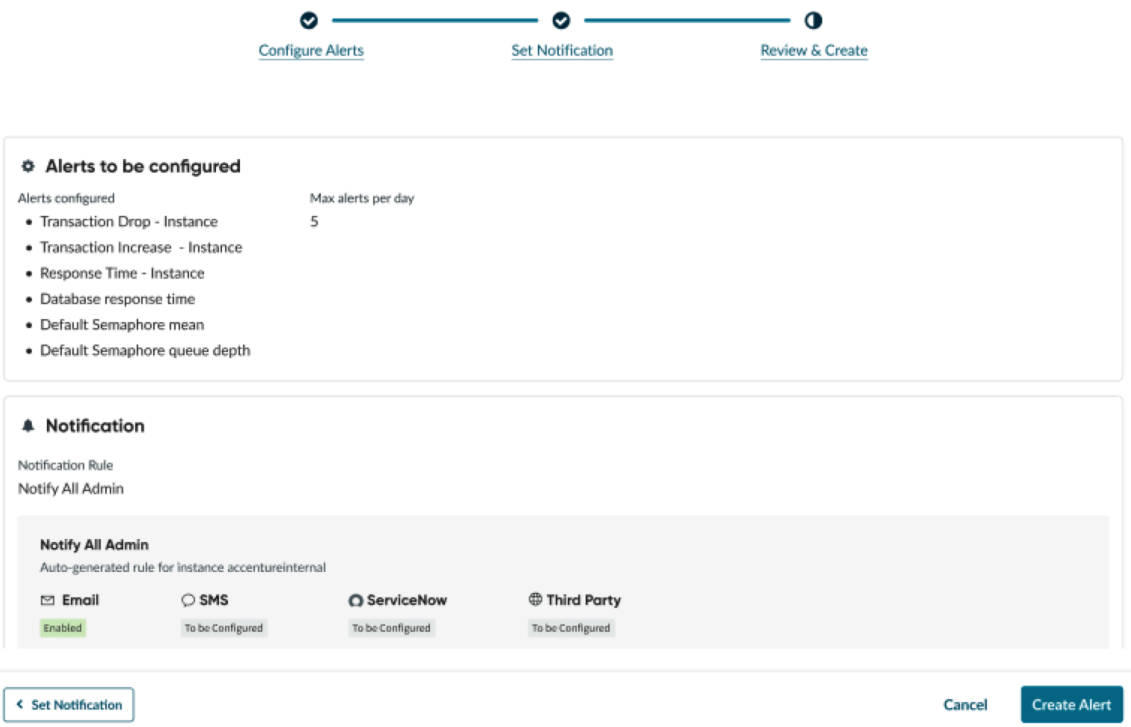
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Die Warnungskonfigurationsseite wird geladen, und die **Standardbenachrichtigungsregel** wird automatisch



ausgewählt.

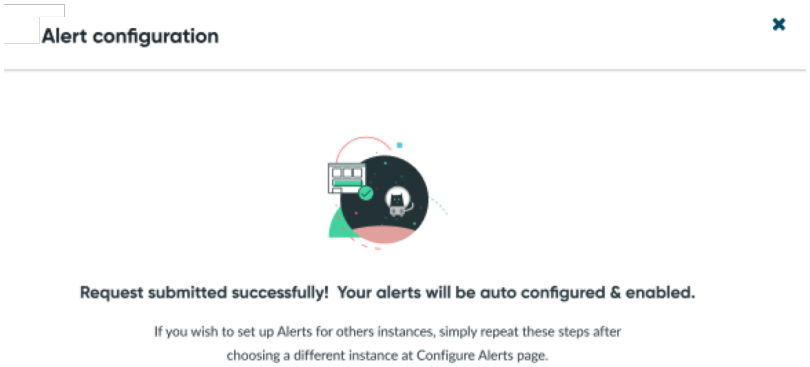
6. Wahlweise: Wählen Sie **Benachrichtigung konfigurieren** aus, um eine anwenderdefinierte Regel zu erstellen.
   Der Link **Konfigurieren von Benachrichtigungsregeln** enthält Informationen zur Erstellung anwenderdefinierter Benachrichtigungen. Zu den Regeloptionen gehören Regelname, Empfänger und Benachrichtigungsmethoden.
7. Wählen Sie **Überprüfen und erstellen aus**, um die Zusammenfassung der zu konfigurierenden Warnungen und die Benachrichtigungsregel anzuzeigen.



Automatische Übersetzung

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

8. Wählen Sie **„Warnung erstellen“** oder **„Benachrichtigung festlegen“,** um zur Konfigurationsseite für Benachrichtigungen zurückzukehren.
   Es erscheint eine Benachrichtigung, um die Warnungskonfiguration zu bestätigen.



Ergebnisse

Nach der Übermittlung der Anforderung werden alle sechs Warnungen automatisch aktiviert. Ein manueller Eingriff ist nicht erforderlich. Wenn Sie den Warnungsschwellenwert anzeigen möchten, navigieren Sie zu **Warnungskonfiguration bearbeiten,** um auf die **empfohlene E/A-**Bedingung zuzugreifen.

Hinweis: Wenn eine oder mehrere der sechs verfügbaren Warnungen nicht automatisch aktiviert werden, ist für diese Metrik aufgrund der eingeschränkten Verwendungsmöglichkeiten in der Instanz kein Schwellenwert verfügbar.

Nächste Maßnahme

Verwalten Sie Instance Observer-Warnungen

Schwellenwerte für Schlüsselwarnungen generieren

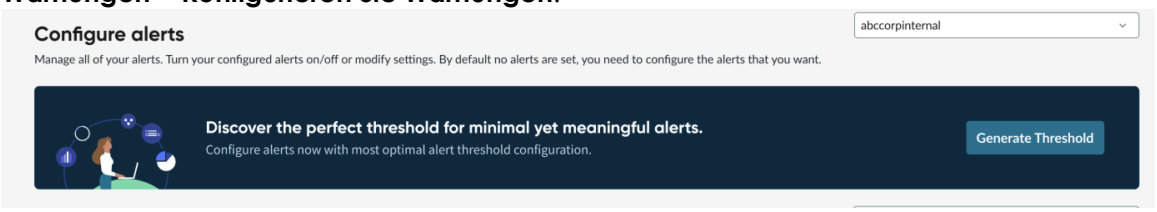
Für eine Instanz, in der bereits kritische Warnungen konfiguriert wurden, können Sie verbesserte Schwellenwerte erhalten, um erweiterte oder minimale Warnungen zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Überwachen** > **Instance Observer** > **Warnungen** > **Konfigurieren Sie Warnungen**.



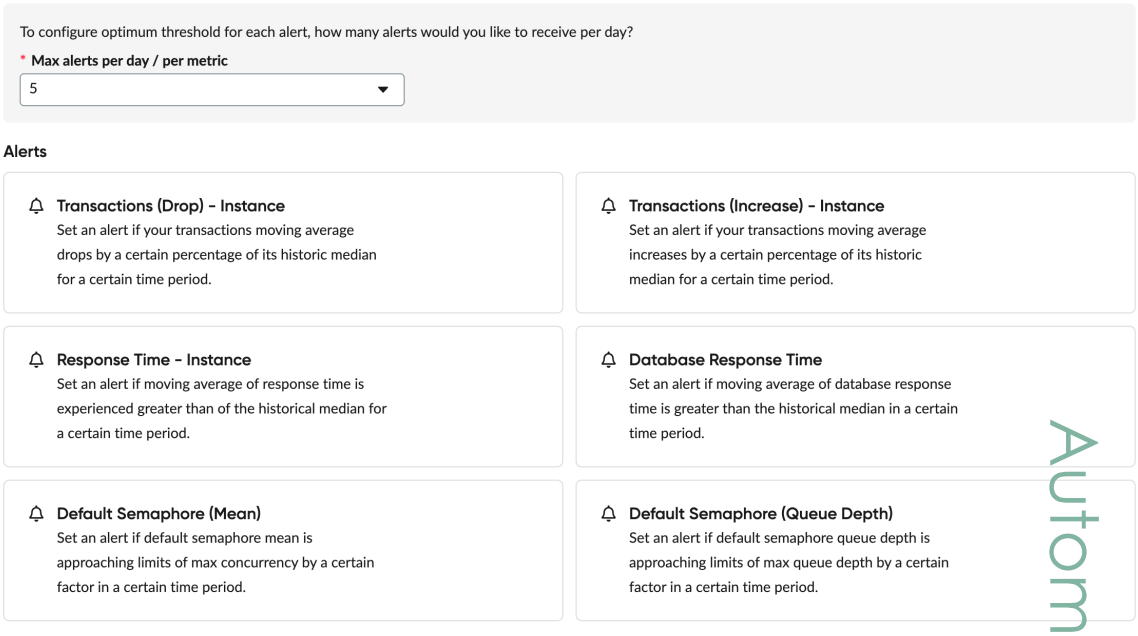
   Ein Benachrichtigungsbanner wird angezeigt. Wenn das Banner zur Konfiguration von Warnungen auffordert, lesen Sie Wichtige Warnungen konfigurieren.

2. Wählen Sie **Schwellenwert generieren aus**.
   Der Bildschirm Warnungskonfiguration wird angezeigt.

3. Wählen Sie bis zu fünf Warnungen aus der Dropdown- **Liste Max. Warnungen pro Tag/pro Metrik** aus, die für jede Metrik pro Tag empfangen werden sollen.
   Die maximale Anzahl der ausgewählten Warnungen bezieht sich auf jede der sechs verfügbaren Systemmetriken. Wenn Sie maximal zwei

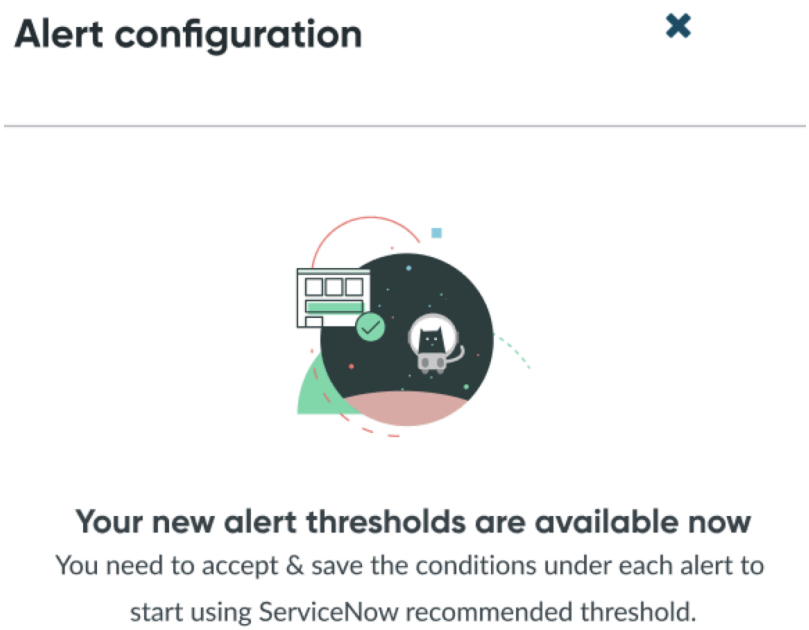
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Warnungen für jede Metrik auswählen, erhalten Sie 12 Warnungen als maximale Warnungsanzahl pro Tag, z. B. (2 Warnungen) X (6 Metriken) = 12 Warnungen. Die Warnungsanzahl wird täglich um 00:00 UTC



zurückgesetzt.

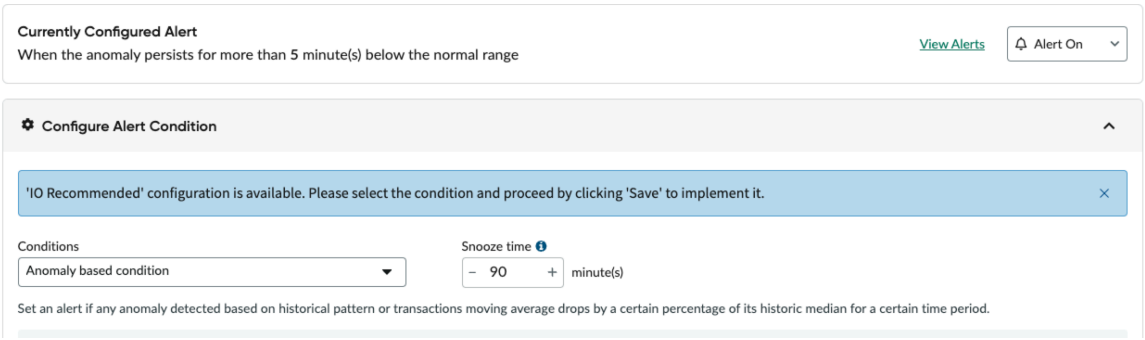
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.



5. Navigieren zu **Warnungskonfiguration bearbeiten**.
   Ein blaues Informationsbanner mit einer empfohlenen Warnungskonfiguration wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

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

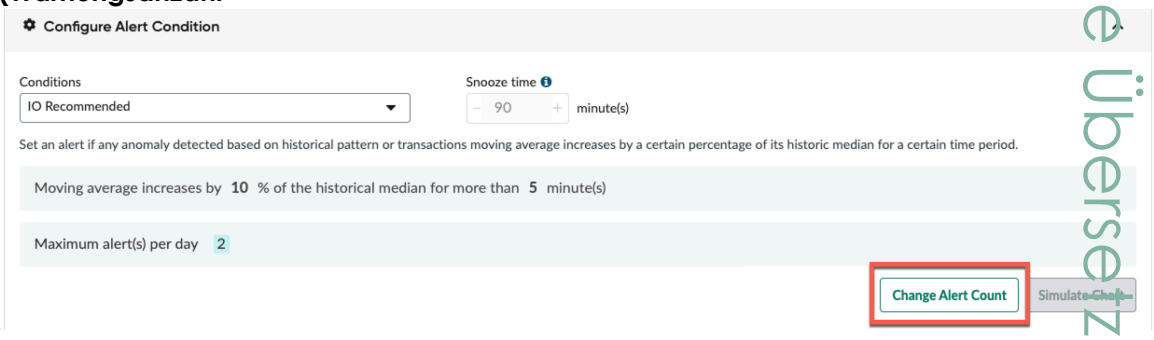


6. Wählen Sie das Banner **Warnungsbedingung konfigurieren** aus.
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wiederholen Sie diese Schritte für die verbleibenden Warnungen.

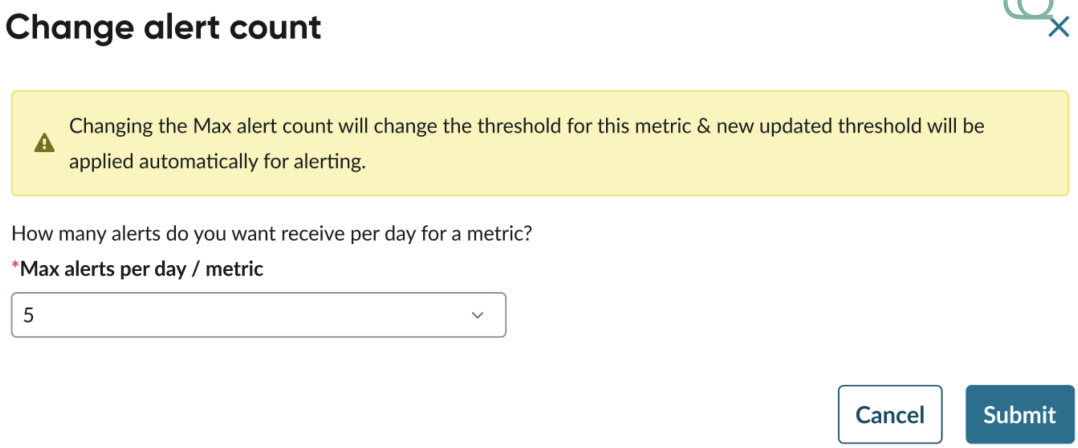
> **Hinweis:** Wenn für eine der sechs Warnungsbedingungen kein Warnungsbedingungsbanner verfügbar ist, sind für diese Metrik zu diesem Zeitpunkt keine Schwellenwertdaten verfügbar. Die Schwellenwerte werden regelmäßig aktualisiert, und die Empfehlungen werden verfügbar.

Nachdem Warnungen mit den empfohlenen Schwellenwerten aktiviert wurden, können die Details manuell aktualisiert werden.

9. Wahlweise: Wählen Sie für eine ausgewählte Metrik **Warnungsbedingung konfigurieren** aus.
10. Wahlweise: Wählen Sie beim Bearbeiten einer Warnungskonfiguration die **Option Change Alert Count (Warnungsanzahl ändern)**aus.



11. Wahlweise: Wählen Sie einen maximalen Warnungswert von bis zu fünf aus, und wählen Sie **Absenden**aus.



Automatische Übersetzung

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

Nachdem der Change übermittelt wurde, wird der vorberechnete Schwellenwert basierend auf der neuen maximalen Warnungsanzahl für die spezifische Metrik abgerufen. Sie kehren zum Fenster „Warnungskonfiguration bearbeiten“ zurück.

12. Wählen Sie im Fenster „Warnungskonfiguration bearbeiten“ **Speichern aus**, um die Änderungen anzuwenden.
13. Wiederholen Sie den gleichen Vorgang für jede Warnung, um zusätzliche Metrikwarnungskonfigurationen zu bearbeiten.

> **Hinweis:** Wenn Sie maximal drei Warnungen pro Tag auswählen, können Sie für diese spezifische Metrik bis zu drei Warnungsbenachrichtigungen pro Tag erhalten. Die Warnungsanzahl wird täglich um 00:00 UTC zurückgesetzt.

Verwalten Sie Instance Observer-Warnungen

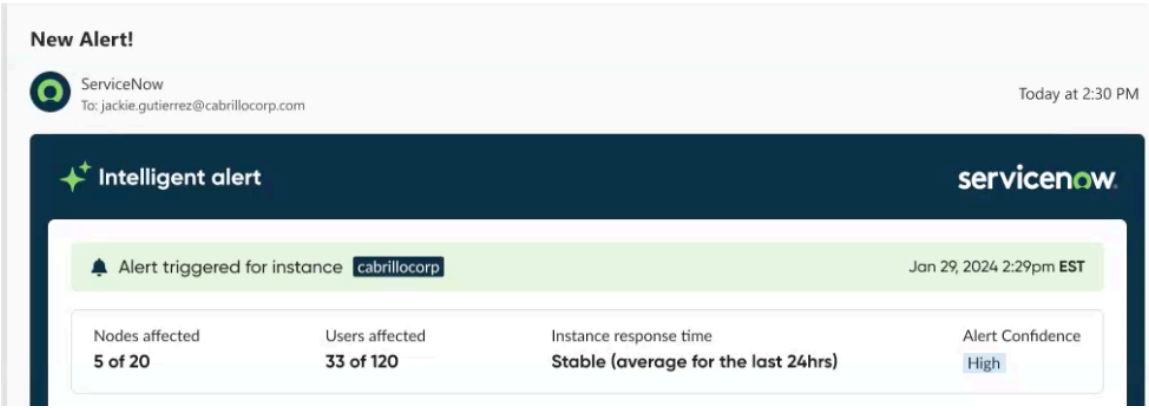
Sie können direkt in der Benachrichtigung auf Schwellenwertwarnungen des Instance Observer (IO) reagieren.

Vorbereitungen

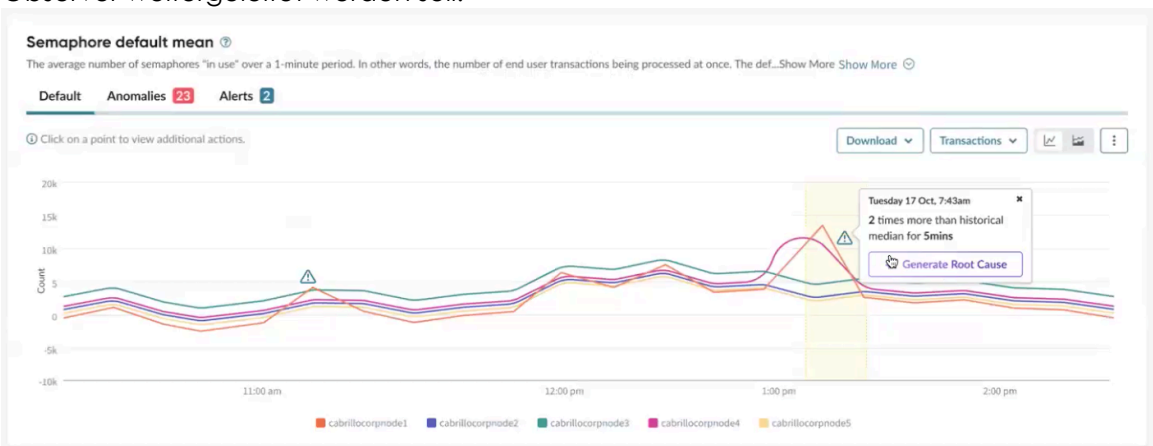
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Benachrichtigung über den Warnungsschwellenwert.
   Die E-Mail-Benachrichtigungen stammen von ServiceNow, und der Betreff lautet „`Neue Warnung!`“..



2. Wählen Sie das Warnungsbanner aus, das zum Schwellenwertdiagramm in Instance Observer weitergeleitet werden soll.

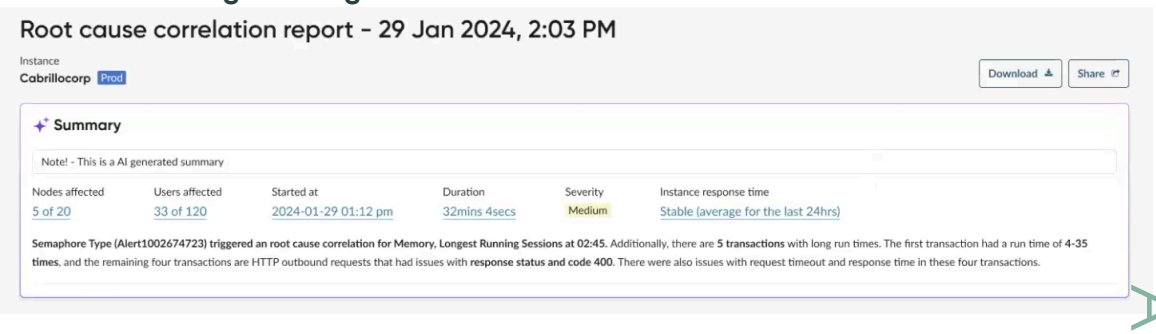


3. Bewegen Sie den Mauszeiger über ein Warnungssymbol, um allgemeine Informationen zur Anomalie zu erhalten.

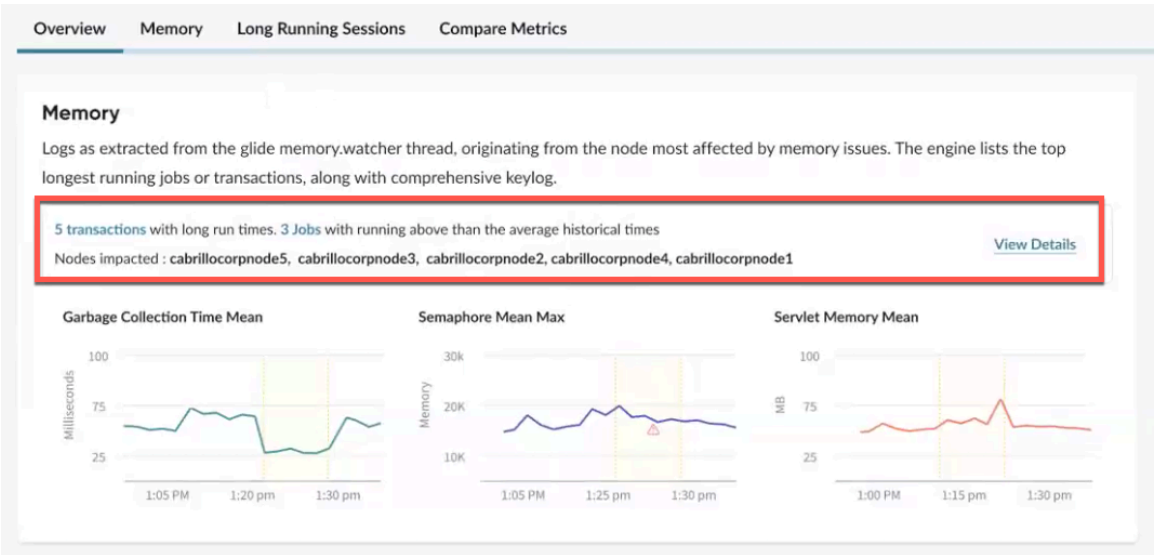
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

4. Wählen Sie **Ursache generieren** aus, um die Verlaufstabelle der Ursachenkorrelation (RCC) zu öffnen.
5. Wählen Sie einen Eintrag aus, um die Zusammenfassung der Ursache und Metrikdiagramme für ein potenzielles Problem anzuzeigen.

   - **Zusammenfassung des Diagramms für die Ursachenkorrelation**



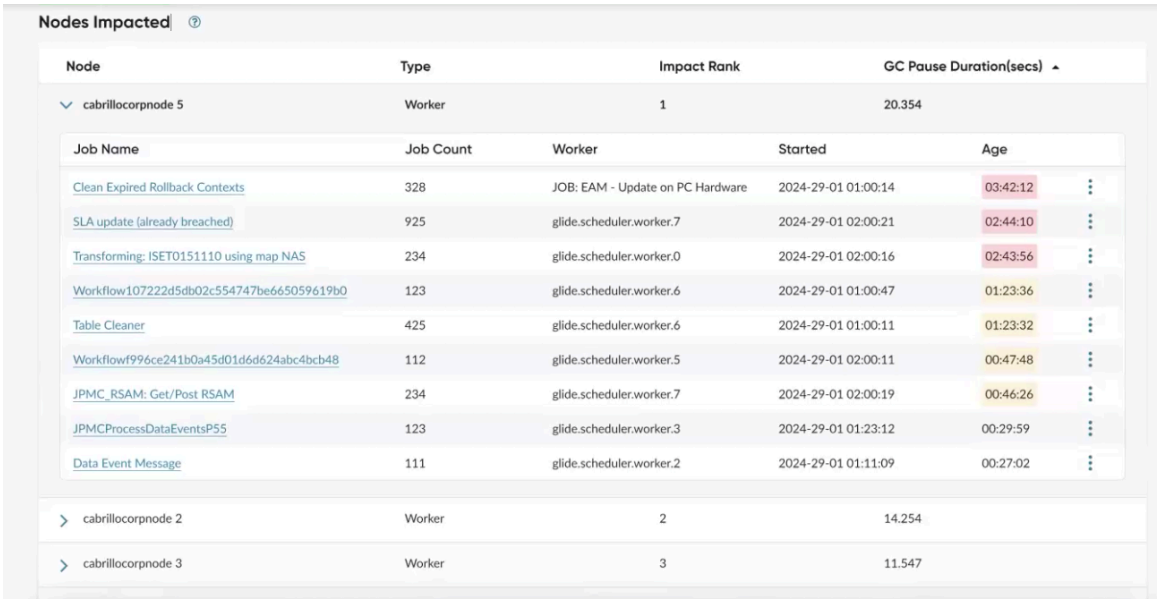
   - **Metrikdiagramme**



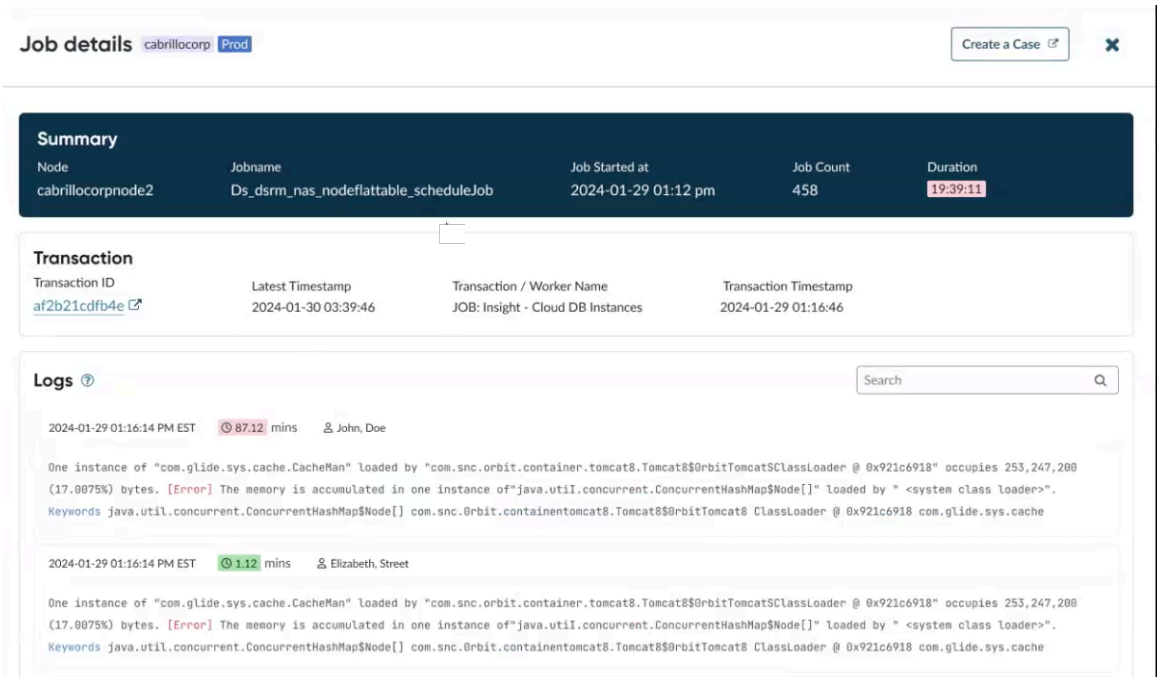
   - Die verfügbaren Menüoptionen variieren je nach Typ der Ursachenkorrelation.
6. Sortieren Sie die Tabelle nach Erstellungsdatum/-uhrzeit, um die neuesten Einträge chronologisch anzuzeigen.
7. Drilldown in den betroffenen Knoten für den betroffenen Auftrag.

Automatische Übersetzung

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



8. Wählen Sie den Auftrag aus, um die Auftragsdetails mit granularen Transaktions- und Protokollinformationen zu öffnen.



9. Wählen Sie für weitere Untersuchungen **Fall erstellen aus**, und übermitteln Sie die erfassten Zusammenfassungsinformationen.

Instance Observer Notifications

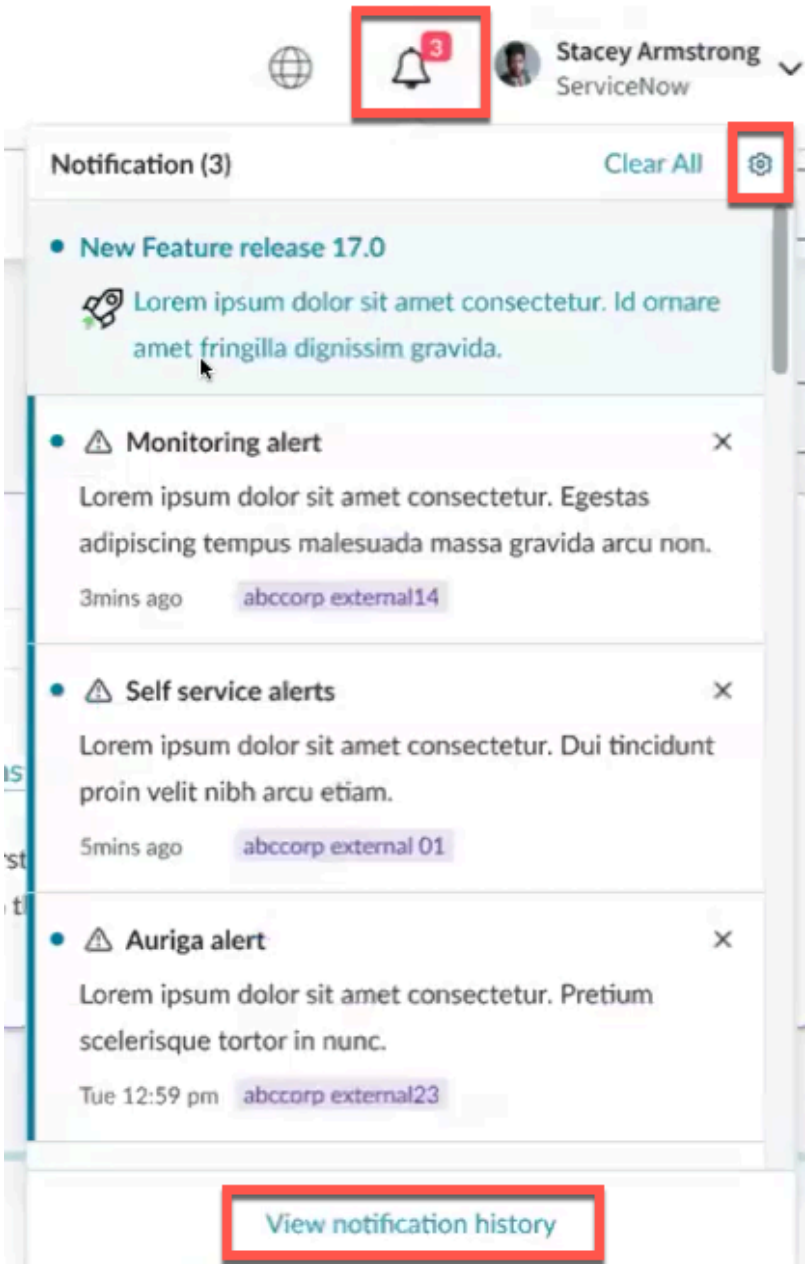
Benachrichtigungen für Warnungen und andere Systemaktivitäten werden im Banner des Instance Observer angezeigt.

Ein Benachrichtigungsindikator ist verfügbar, der den direkten Zugriff auf In-App-Benachrichtigungen ermöglicht, die an E-Mail- oder SMS-Accounts von Anwendern gesendet werden, z. B. zu Warnungen und neuen Releases.

- Greifen Sie direkt auf den Datensatz zu, um die Details anzuzeigen.
- Verwenden Sie den Benachrichtigungsverlauf, um die gesamte Liste der letzten 72 Stunden anzuzeigen.

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

- Löschen Sie die Warnungen aus dem Benachrichtigungsbereich.
- Greifen Sie über den -Bereich auf die Benachrichtigungseinstellungen für intelligente Warnungen und Überwachungswarnungen zu.



Analysen

Zeigen Sie Vergleiche für die Leistung von Schlüsselmetriken im Zeitverlauf mit dem Impact Total-Paket an.

Datensätze vergleichen (Release, Daten)

Vergleichen und verstehen Sie die Metriken für zwei beliebige Releases/Patches, um die Auswirkungen von Changes anzuzeigen

Top-Transaktionen

Analysieren und vergleichen Sie Ihre Top-Transaktionen für eine bestimmte Instanz während eines ausgewählten Datumsbereichs.

Abfragemuster

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

Visualisieren Sie Trends und überlagern Sie wichtige Metriken, um die Auswirkungen zu sehen

Selektierung

Point-in-Time-Instanz-Snapshot, der Metadaten zur Behebung von Live-Problemen bereitstellt.

Berichte

Generieren Sie schnell Berichte, um sie herunterzuladen und für Ihre Business-Stakeholder freizugeben, wodurch Unternehmen in ihrem Instanz-Leistungsmanagement schneller, intelligenter und besser werden.

Visualisieren Sie Telemetriedaten zur Instanzleistung im Zeitverlauf, und generieren Sie schnell Berichte, um sie an Ihr Team und die Stakeholder weiterzugeben.

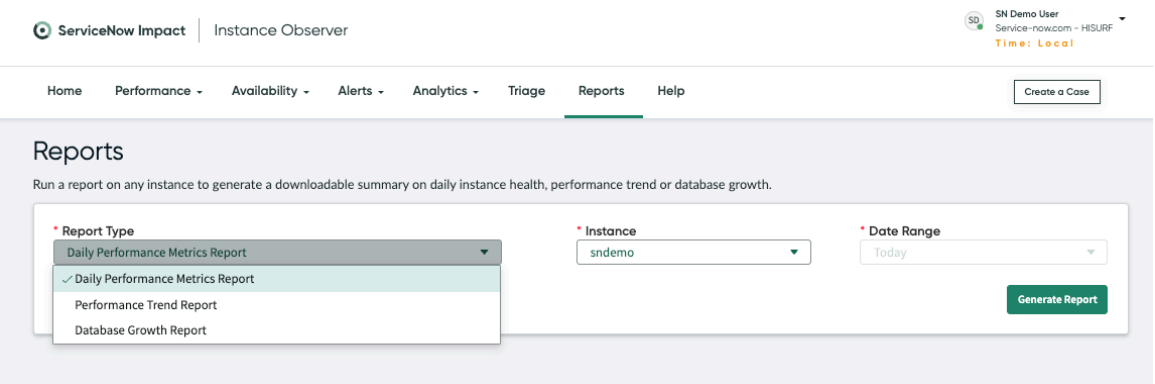
Führen Sie einen Bericht für eine beliebige Instanz aus, um eine herunterladbare Zusammenfassung der täglichen Instanzintegrität, des Leistungstrends oder des Datenbankwachstums zu generieren.

Berichtsoptionen

Passen Sie in wenigen Schritten verschiedene Berichte an, die speziell auf Ihre Geschäftsanforderungen zugeschnitten sind.

Navigieren zu **Instance Observer** > **Berichte** > **.** Wählen Sie den **Berichtstyp**, die **Instanz**und den **Datumsbereich** für den Bericht aus.

Wählen Sie **Bericht generieren** aus, und der Bericht wird gerendert. Auf der Berichtsseite können Sie den Bericht herunterladen oder die regelmäßige Ausführung des Berichts planen.



Um zusätzliche Informationen zu einem Bericht zu erhalten, wählen Sie **Hilfe** > **Metriken** aus dem Hauptmenü, und wählen Sie die Option aus dem Menü auf der rechten Seite aus.

Support-Matrix pro Auswirkungspaket

Einige Reportingfunktionen von Instance Observer variieren je nach dem von Ihnen abonnierten Auswirkungspaket. Weitere Informationen finden Sie in der Support-Matrix.

- Now = Unterstützt
- X = Nicht unterstützt

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

Support-Matrix für Leistungsberichte

	Geführt	Advanced	Gesamt
Täglicher Leistungsmetrikenbericht	#	#	#
Leistungstrendbericht	X	#	#
Bericht zum Datenbankwachstum	#	#	#
Datenaufbewahrung	45 Tage	6 Monate	6 Monate
Selfservice-Warnungen	X	#	#

Hinweis: Weitere Informationen zur Abonnementunterstützung finden Sie unter Auswirkungspakete.

Täglicher Bericht zu Leistungsmetriken

Es sind sechs tägliche Unterberichte zu Leistungsmetriken verfügbar, die einen aktuellen Snapshot der Integrität der Instanz zeigen.

Unterbericht und Beschreibung

Bericht	Beschreibung
ServiceNow Plattformintegrität	• Berücksichtigt Knotenverfügbarkeit, Antwort- und Verzögerungszeiten. • Vergleicht Verfügbarkeit und Anomalien von heute und den letzten 30 Tagen. • Berichte basieren auf den im System festgelegten Systemschwellenwerten und kennzeichnen die Anomalien entsprechend mit Grün, Gelb oder Rot.
Integritätsindikator	• Zeigt die Anzahl der langsamen Transaktionen, Abfragen und lang laufenden Aufgaben an. • Vergleicht die Anzahlen zwischen heute und gestern und dem Durchschnitt der letzten 30 Tage. • Berichte basieren auf den im System festgelegten Systemschwellenwerten und kennzeichnen die Anzahl entsprechend mit Grün, Gelb oder Rot.
Top 10 der langsamen Transaktionen	• Sucht nach den am häufigsten ausgeführten Transaktionen anhand der Gesamtausführungszeit und ermittelt dann die 10 Transaktionen, bei denen die höchste durchschnittliche Ausführungszeit anfällt. • In den Ergebnissen wird die Instanzseite zusammen mit der durchschnittlichen Ausführungsdauer, der Gesamtausführungszeit und der Gesamtanzahl der Ausführungen der Seite aufgelistet.

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

Unterbericht und Beschreibung (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
Top 10 langsame Abfragen	• Sucht nach den am häufigsten ausgeführten Abfragen anhand der Gesamtausführungszeit und wählt dann die 10 Abfragen aus, die die höchste durchschnittliche Ausführungszeit verursachen. • In den Ergebnissen werden die Abfrage zusammen mit der durchschnittlichen und der Gesamtausführungszeit und der Gesamtanzahl der Ausführungen der Abfrage aufgelistet.
Top 10 Aufträge mit langer Ausführungszeit	• Sucht nach Aufträgen mit der höchsten Dauer in Minuten. • In den Ergebnissen werden der Name, der Knoten, der Mitarbeiter und die Dauer des Auftrags aufgelistet.
Wichtige Supportfälle	• Listet die Gesamtzahl der Supportfälle der Schweregrade 1 und 2 im Berichtsheader auf. • Stellt Fallnummern als Links, Bereich, Priorität und Status bereit und verfolgt nach, wer das Problem geöffnet hat.

Bericht über Datenbankwachstum

Es sind mehrere Datenbankwachstumsberichte verfügbar, die zeigen, wie die Instanzdatenbank über einen ausgewählten Datumsbereich zugenommen hat.

Hinweis: Geführte Kunden können einen Zeitraum von bis zu 45 Tagen auswählen.

Datenbankbericht und Beschreibung

Bericht	Beschreibung
Primäre Datenbank	Verschiedene Metriken, die zeigen, wie die Datenbank im ausgewählten Zeitrahmen entweder vergrößert oder verkleinert wurde. Gesamt-DBI-Größe basierend auf der Summe aller Tabellen, berechnet alle 4 Stunden.
Datenbank nach Größe (einschließlich Teile)	Verschiedene Metriken, die zeigen, wie die Datenbank im Vergleich zu den ausgewählten, einschließlich Shards, entweder zugenommen hat oder abgenommen hat. DBI-Gesamtgröße an primären Shards ausgerichtet. Dies wird alle 4 Stunden berechnet und kann verwendet werden, um das Datenbankwachstum im Laufe der Zeit zu visualisieren.
Top-20-Tabellen (nach Größe)	Listet Tabellennamen, Größe (GB), 1-Tages-Wachstum und Rate sowie die 7-Tage-Wachstumsrate auf.

Leistungstrendbericht

Detailinformationen zu ausgewählten Leistungsmetriken anzeigen.

Die folgenden Berichtsoptionen sind in Bezug auf die Systemleistung verfügbar:

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

- Transaktions-/Berichtszeiten
- Datenbankantwort
- Semaphortiefe
- Ereigniswarteschlangen
- Wiederkehrende und ausgeführte Aufträge
- Arbeitsspeicher
- Zusammenfassungen der Anwendersitzungen

Hilfe

Greifen Sie auf Versionshinweise, Anleitungsvideos und vieles mehr auf der Seite „Instance Observer – Hilfecenter“ zu.

Im Hilfe-Center gibt es vier Menüoptionen:

- Video-Tutorials: Zeigen Sie Videos an, um die in Instance Observer verfügbaren Optionen zu verstehen.
- Metrikübersicht: Stellt Informationen zu den verfügbaren Metriken und Berichten bereit, auf die zusammen mit hilfreichen Definitionen zugegriffen werden kann.
- Versionshinweise: Enthält Informationen zu jedem Instance Observer-Release.
- Gewusst wie Dokumente: Greifen Sie auf Dokumentationen zu, die sich direkt auf die Funktionen von Instance Observer beziehen.

HealthScan

ServiceNow HealthScan ist ein Diagnosetool, mit dem Sie den aktuellen Zustand Ihrer Instanz nachvollziehen, potenzielle Probleme und Rückschläge erkennen und schnelle Korrekturmaßnahmen ergreifen können.

Übersicht

Impact verwendet HealthScan, um Ihnen zu helfen, den Zustand Ihrer Instanz ServiceNow zu verstehen und zu verbessern. Dieses Tool basiert auf Best Practice-Definitionen, die bei der Analyse von Tausenden von Instanzen gesammelt wurden, und scannt Ihre Instanz ServiceNow schnell, um Datenpunkte in fünf Schlüsselkategorien bereitzustellen: Sicherheit, Upgradefähigkeit, Leistung, Verwaltbarkeit und Nutzbarkeit. Informationen zum Aktualisieren von HealthScan-Definitionen finden Sie unter HealthScan-Definitionen.

- Verbessern Sie Ihr Verständnis der Instanzintegrität durch die Verwendung von Hunderten von Best Practice-Prüfungen
- Reduzieren Sie technische Schulden, und optimieren Sie die Leistung
- Häufige Fehltritte bei der Implementierung verhindern

Integritätsbewertungs-Dashboard

Zeigen Sie detaillierte Ergebnisse der Integritätsbewertung für eine engere Zusammenarbeit mit dem Auswirkungsteam an, um Best Practice-Plattformintegritätsergebnisse zu priorisieren, zu überprüfen und zu behandeln.

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

Übersicht

Die Integritätsbewertung zeigt die Gesamtzahl der Ergebnisse und Vergleiche mit einem vorherigen Scan an. Im Bewertungsbericht werden die Ergebnisse in fünf Kategorien sowie die Gesamtzahl der Kategorien behandelt.

Ansicht des Berichts nach:

- Gesamtfunde: Alle detaillierten Funde und die Anzahlen, der Vergleich mit dem vorherigen Scan und Live-Bereiche, in denen Maßnahmen ergriffen werden können
- Integritätspunktzahl in %: Zeigt den Anstieg oder Rückgang des Prozentsatzes der statistischen Punktzahl seit dem vorherigen Scan an
- Gesamtfunde nach Produkten: Bricht die Scanfunde nach bestimmten Anwendungen in der Instanz pro Kategorie auf.

Integritätsbewertungsberichtsfelder

Feld	Beschreibung
Kategorie	Jede Kachel stellt eine Bewertungskategorie dar: • Gesamt • Handhabbarkeit • Leistung • Sicherheit • Upgrade-Fähigkeit • Anwender-Experience **Hinweis:** Bewegen Sie den Mauszeiger über das **Symbol**, um Beschreibungen anzuzeigen.
Aktueller Gesamtwert	Die fokussierte Zahl ist die Gesamtzahl der Best Practice-Verstöße aus dem aktuellen HealthScan.
Vorherige Summe	Die Zahl mit dem Aufwärts- oder Abwärtspfeil zeigt die Gesamtanzahl der Best Practice-Verstöße an, die sich vom vorherigen HealthScan-Vergleich unterscheiden.
Akt	Es wird dringend empfohlen, diese Ergebnisse zu beheben, im Allgemeinen Probleme mit Schweregrad 1.
Empfohlen	Es wird empfohlen, diese Ergebnisse als Nächstes zu behandeln. Diese haben im Allgemeinen eine Priorität mit Schweregrad 2.
Diskutieren	Ergebnisse, die Verbesserungen bewirken können, aber keinen kritischen Schweregrad aufweisen.

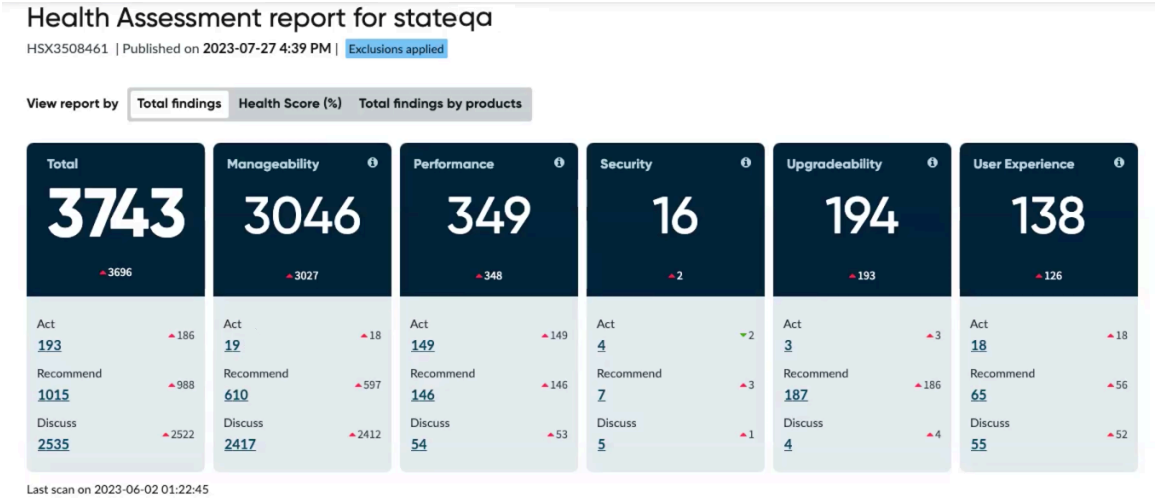
Aufrufe

Wählen Sie diese Option, um die Bewertung in der Zusammenfassungsansicht oder Listenansicht anzuzeigen. Wechseln Sie zur Listenansicht, um die einzelnen Ergebnisdatensätze anzuzeigen, die vom ausgewählten Scan protokolliert wurden.

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

Zusammenfassungsansicht

Die Zusammenfassungsansicht zeigt die Gesamtzahl der Ergebnisse und die Aufgliederung der Ergebnisse für jede Kategorie. Standardmäßig ist die Zusammenfassungsansicht ausgewählt, in der die Bewertungsinformationen in Kacheln angezeigt werden.



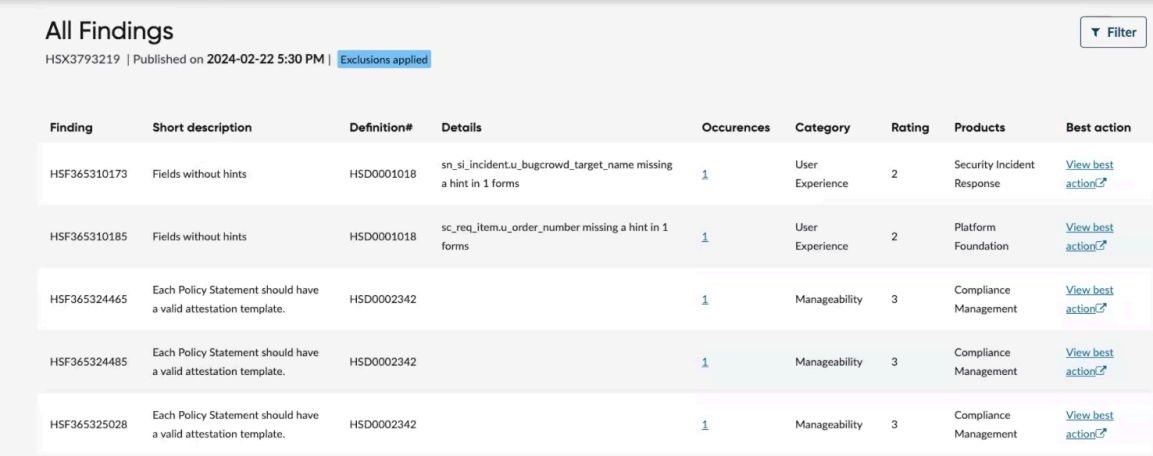
Listenansicht

In der Listenansicht wird die Liste der einzelnen Ergebnisse angezeigt, die während eines bestimmten Scans protokolliert wurden.

Beschreibungen der Felder in Listenansicht

Feld	Beschreibung
Ergebnis	Der eindeutige Bezeichner des Ergebnisdatensatzes
Kurzbeschreibung	Das tatsächliche Problem, das während des Scans gefunden wurde
Definitionsnr.	Technische Referenznummer, nach der während eines Scans gesucht wird
Details	Stellt zusätzlichen Kontext zum Auftreten des Verstoßes bereit
Vorkommen	Die Gesamtzahl der Vorkommen, bei denen dieselbe Art von Verstoß in mehreren Tabellen und Feldern auftreten kann **Hinweis:** Der Hyperlink für Vorkommen leitet Sie zur Instanz, um Zugriff auf die Lösung des Problems zu erhalten.
Beste Aktion	Link zu KB-Artikeln oder Produktdokumentation, in der erläutert wird, wie das Ergebnis behandelt werden kann

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



All Findings

HSX3793219 | Published on 2024-02-22 5:30 PM | Exclusions applied

Filter

Finding	Short description	Definition#	Details	Occurences	Category	Rating	Products	Best action
HSF365310173	Fields without hints	HSD0001018	sn_si_incident.u_bugcrowd_target_name missing a hint in 1 forms	1	User Experience	2	Security Incident Response	View best action
HSF365310185	Fields without hints	HSD0001018	sc_req_item.u_order_number missing a hint in 1 forms	1	User Experience	2	Platform Foundation	View best action
HSF365324465	Each Policy Statement should have a valid attestation template.	HSD0002342		1	Manageability	3	Compliance Management	View best action
HSF365324485	Each Policy Statement should have a valid attestation template.	HSD0002342		1	Manageability	3	Compliance Management	View best action
HSF365325028	Each Policy Statement should have a valid attestation template.	HSD0002342		1	Manageability	3	Compliance Management	View best action

Hinweis: Diese Funktion ist in den Paketen Impact Guided, Advanced und Total verfügbar.

Verwalten Sie das Integritätsbewertungs-Dashboard

Behandeln Sie Plattformintegritätsergebnisse im Integritätsbewertungs-Dashboard.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Impact_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Diagnostizieren** > **Integritätsbewertung**. Die Registerkarte Bewertungsliste ist ebenfalls verfügbar und kann auf Anfrage von Ihrem Impact Team ausgeblendet werden.
2. Wählen Sie diese Option, um die Bewertung in der Listenansicht oder in der Zusammenfassungsansicht anzuzeigen.

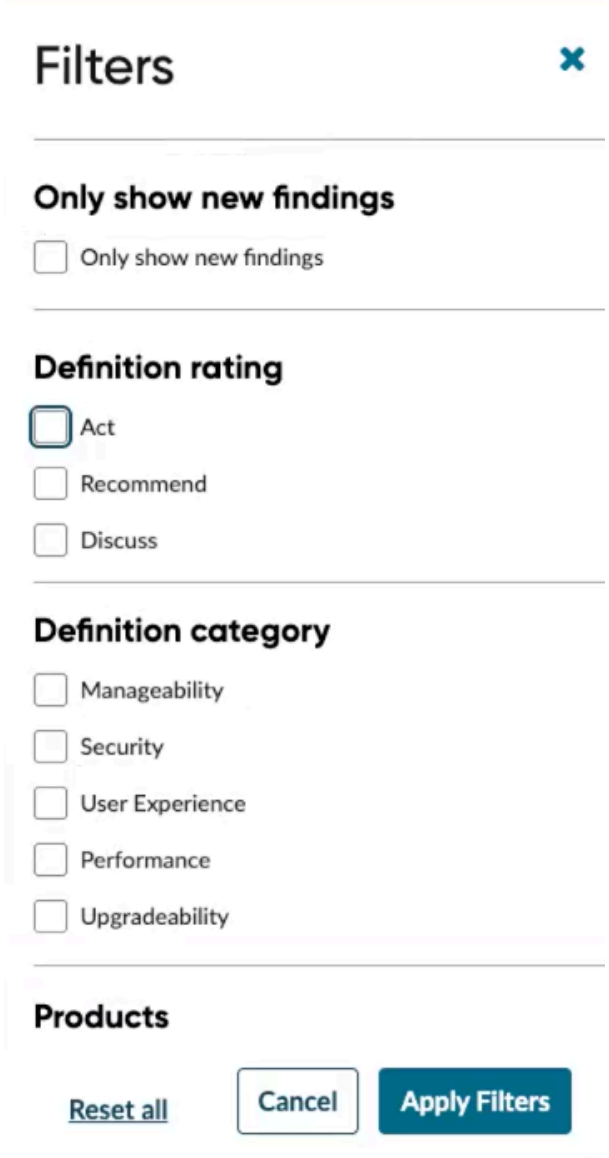
Product Name	Manageability		Performance		Security	Upgradeability		User Experience		Total
CMDB Workspace	4	▲4	0		0	0		0		4
Compliance Management	1409	▲1409	0		0	0		0		1409
Configuration Management Database	10	▲10	10	▲10	0	3	▲3	48	▲48	71
Customer Service Management	12	▲12	1	▲1	0	0		2	▲2	15
Demand Core	0		1	▲1	0	1	▲1	1	▲1	3

Last scan on 2024-02-22 03:12:12

Wählen Sie einen Link zu den Ergebnissen, um auf die Instanz zuzugreifen und die Probleme direkt anzugehen.

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

3. Filtern Sie die Ergebnisse nach neu, Bewertung oder Kategorie.



Monatliche Gesundheitsbewertung

Die Funktion „Monatliche Integritätsbewertung“ bietet Impact Guided-Kunden eine Selfservice-Fähigkeit, die Integritätsbewertungsscans und -berichte automatisiert, um Details bereitzustellen, mit denen Sie den Zustand Ihrer ServiceNow -Plattformimplementierung verbessern können.

Übersicht

Über das -Portal Impact Delivery Instance (IDI) erteilen Kunden die Einwilligung, dass ServiceNow HealthScan die monatlichen Integritätsscans für eine bestimmte Instanz ausführen und automatisierte Berichte und Empfehlungen erhalten darf.

- Automatisieren Sie Instanzintegritätsberichte, ohne sich an Ihr Team wenden zu müssen
- Als neuer ServiceNow -Kunde müssen Sie die Faktoren verstehen, die zur Integrität Ihrer ServiceNow-Implementierung beitragen
- Den aktuellen Integritätsstatus der ServiceNow -Implementierung über die grundlegende Auswirkungsbewertungsliste hinaus nachvollziehen

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

- Richten Sie einen Scan-Rhythmus ein, um den Zustand Ihrer ServiceNow -Implementierung im Zeitverlauf nachzuverfolgen
- Bereiten Sie sich auf ein umfangreiches Entwicklungsrelease vor, und scannen Sie es auf mögliche Auswirkungen auf die Integrität
- Führen Sie einen Scan durch, um zusätzliche Analysen bereitzustellen, wenn potenzielle Gesundheitsprobleme erkannt werden

Wichtig: Vor Beginn der monatlichen Integritätsbewertungen ist Ihre Zustimmung erforderlich, damit die Ressourcen ServiceNow Ihre Instanz scannen können. Wenn Sie monatliche Gesundheitsbewertungen planen, werden Sie zur Einwilligung aufgefordert.

Hinweis: Diese Funktion ist im Guided-Paket Impact verfügbar.

Was Sie erhalten

Mit der Aktivierung und dem Self-Service erhalten Sie die folgenden Vorteile:

- Monatliche Integritätsbewertungsscans einer ausgewählten Instanz werden am sechsten Tag jedes Monats ausgeführt. Detaillierte Scan-Berichte werden innerhalb weniger Wochen verfügbar sein.
- Automatisierte Ergebnisberichte und Empfehlungen zur Verbesserung der Integrität Ihrer ServiceNow -Implementierung

Informationen zum Setup finden Sie unter Planen Sie monatliche Integritätsbewertungsscans.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der Roadmap ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator (optional)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung von Supportfällen für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen und trägt durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -funktionen zu ServiceNow -Software-Releases bei.

Kundenvereinbarungen und -bedingungen

Kundenvereinbarungen und -bedingungen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ausnahmen

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung oder Verwaltung der monatlichen Integritätsbewertung verantwortlich. Ihr Impact-Team kann jedoch beim Instanzwechsel und bei der Stornierung des Service helfen.

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

Planen Sie monatliche Integritätsbewertungsscans

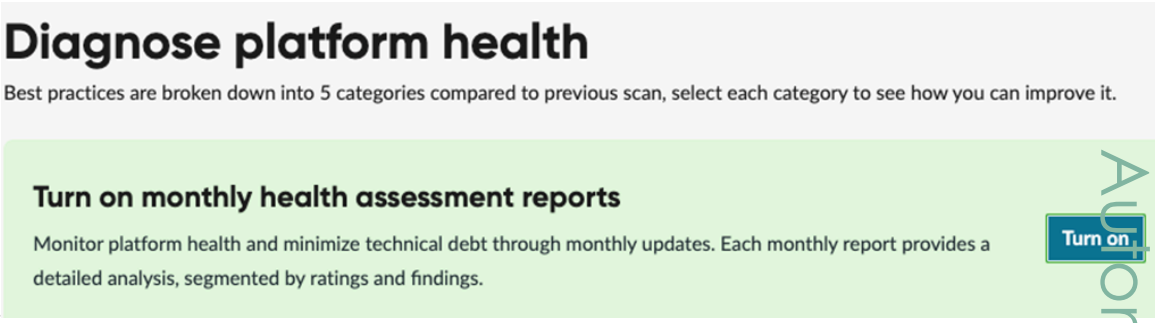
Automatisieren Sie monatliche Integritätsbewertungsscans und -berichte, um die Integrität Ihrer ServiceNow-Plattformimplementierung zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Impact_permission_authorizer

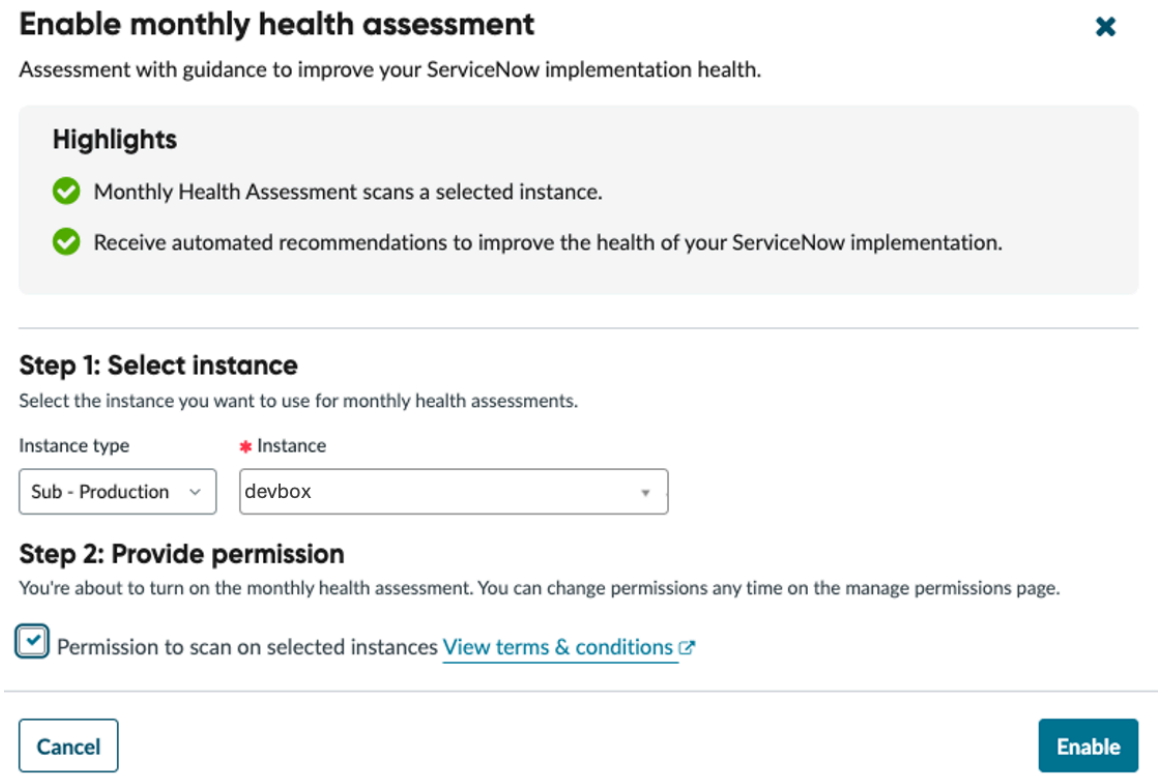
Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Diagnostizieren**.
   Es wird ein Banner mit der Einführung in die monatliche Integritätsbewertung angezeigt.



2. Wählen Sie **Aktivieren aus**.
3. Wählen Sie den Instanztyp und die Instanz aus, die für die automatische Integritätsbewertung aktiviert werden sollen, und erteilen Sie die Berechtigung für die Scans.

Wichtig: Wenn Sie der Ausführung der automatisierten Berichte nicht zustimmen, werden die monatlichen HealthScan-Berichte nicht geplant.



4. Wählen Sie **Aktivieren.**

Automatische Übersetzung

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

- Ein Erfolgsbanner wird mit der Option angezeigt, bei Bedarf einen Beschleuniger anzufordern oder zu schließen.
- Solange die Einwilligung aktiv ist, werden die Scans monatlich durchgeführt.

5. Greifen Sie auf die monatlichen HealthScan-Berichte im Integritätsbewertungs-Dashboardzu.

HealthScan-Definitionen

Einige HealthScan-Definitionen werden zwischen Releases nicht mehr unterstützt oder aktualisiert.

- Aktualisierungen der HealthScan-Definitionen: November-Release
- Aktualisierungen der HealthScan-Definitionen: Oktober-Hotfix
- Aktualisierungen der HealthScan-Definitionen: August-Release

Aktualisierungen der HealthScan-Definitionen: November-Release

Einige HealthScan-Definitionen werden zwischen Releases nicht mehr unterstützt oder aktualisiert.

Veraltete Definitionen

Die folgenden Definitionen sind ab dem November-Release veraltet.

Veraltete Definitionen (November-Release)

Nummer	Kurzbeschreibun	Bewertung	Zugehöriges Portfolio	Kategorie	Grund für die Abkündigung
HSD0004695	Stellen Sie sicher, dass sich Gamification-Bereiche nicht überschneiden und einen eindeutigen Startwert aufweisen.	Empfehlen	Konfigurationsü für CSM	Herabsetzung	Zusammengeführt mit HSD0004987

Aktualisierte Definitionen

Die folgenden Definitionen wurden für das November-Release aktualisiert, um die Leistung zu verbessern, Falschmeldungen zu reduzieren und den neuesten Codierungspraktiken zu entsprechen. Einige dieser Definitionen wirken sich positiv oder negativ auf die Punktzahlen Ihrer Kundeninstanz aus.

Aufgrund von prozessbezogenen und technischen Einschränkungen konnte für Kundeninstanzen keine vollständige Auswirkungsanalyse für die Gesamtpunktzahl durchgeführt werden. Daher kann es zu potenziellen Verlusten der Auswirkungspunktzahl kommen, die nicht identifiziert oder behandelt wurden.

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

Aktualisierte Definitionen (November-Release)

Nummer	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
HSD0001041	Kundenkonten ohne primären Kontakt	Diskutieren	Handhabbarkeit	• Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen • Aktualisierung des Dokumentationslinks
HSD0001058	Die bereichsbezogene App verwendet Protokollierungsdienstprogramme oder veraltete Methoden für die Protokollierung anstelle der Ausführlichkeitsmethode	Akt	Handhabbarkeit	• Verbesserte Leistung durch stärkere Abhängigkeit von der Datenbank beim Filtern von Datensätzen • Genaue Zeilennummern • Reduzierte Anzahl von falsch positiven Meldungen
HSD0001128	Für clientseitigen Code sollten keine synchronen AJAX-Methoden verwendet werden	Empfehlen	Performance	• Abfrage für Katalog- und Client-Skripts hinzugefügt: type! =onSubmit • Aktualisierte Zeilennummerierung und Kommentarbehandlung implementiert • Versuchen/ Fangen hinzugefügt, um eine bessere Stabilität sicherzustellen

Automatische Übersetzung

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

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
HSD0001193	Verwenden Sie das Bedingungsfeld in Business-Regeln	Diskutieren	Handhabbarkeit	Die ursprüngliche Abfrage wurde so geändert, dass die Bedingungen „Skript nicht leer“ und „Wann“ enthalten sind, und wurde aus der detaillierten Analyse des HSD-Codes entfernt
HSD0001459	Fehlende Hauptkontaktdetails – E-Mail oder Account	Diskutieren	Handhabbarkeit	• Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen • Gültiges Update des Dokumentationslinks
HSD0001475	Berechtigungen ohne Dauer (Start- und Enddatum)	Diskutieren	Handhabbarkeit	• Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen • Gültiges Update des Dokumentationslinks
HSD0001484	Fehlende Asset-Informationen: Primärer Kontakt oder Standort	Diskutieren	Handhabbarkeit	• Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen • Gültiges Update des Dokumentationslinks

Automatische Übersetzung

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

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
HSD0001507	Ein dedizierter Integrationsanwender führt Aktionen anstelle des standardmäßigen Administratoranwenders aus	Akt	Sicherheit	• Tippfehler behoben, der dazu führte, dass alle Abfragen fehlschlugen und alle Datensätze zurückgaben • Herausgefilterte Tabellen, für die in der Formularansicht kein Anwenderfeld verfügbar ist • Herausgefilterte Baseline-Datensätze • Abfrage hinzugefügt, um die als Administrator ausgeführten Aufträge zurückzugeben (ohne Benutzerwert) • Anzeige bei Ergebnissen hinzugefügt, um diese Unterscheidung zu verdeutlichen • Grenzwert für Ergebnisse von 1.000 hinzugefügt

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

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
HSD0001533	Die standardmäßige Systemanwendereinstellung für „Zeilen pro Seite“ sollte auf 50 oder weniger festgelegt sein	Empfehlen	Performance	• Dokumentations-URL ersetzt • Erstellt immer eine Statistik • Defensives Skripting hinzugefügt
HSD0001623	Lese-ACLs (Sicherheitsregeln) dürfen „GlideRecord“, „GlideAggregate“ oder „GlideRecordSecure“ nicht im Skript enthalten	Akt	Performance	• Verbesserter Code • Die Verwendung von ScriptUtils „performMatch“ und „search außerkraftsetzen“ wurde vermieden • Falsche Zeilennummerierung behoben • Mehrere Anfragen gelöst • Wird in den Ergebnissen zusammen mit GlideRecord und GlideAggregate als GlideRecordSecure berücksichtigt
HSD0001627	Audit-Protokoll in anwenderdefinierten Integrationen und Code nicht abfragen	Empfehlen	Performance	• Verbesserte Leistung durch stärkere Abhängigkeit von der Datenbank beim Filtern von Datensätzen • Genaue Zeilennummern

Automatische Übersetzung

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

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
				• Reduzierte Anzahl von falsch positiven Meldungen
HSD0001662	Unterscheidet sich von der Baseline: Business-Regeln	Empfehlen	Upgrade-Fähigkeit	• Schließt anwenderdefinierte Anwendungen aus • Fragt anwenderdefinierte Business-Regeln aus Store-Apps ab • Mehrere Anfragen gelöst • Genauigkeit und Leistung verbessert • Die Anzahl der Ergebnisse wurde erhöht • Ergebnisbegrenzung und Abwehrskripting hinzugefügt
HSD0001664	Unterscheidet sich von der Baseline: Skripteinbindungen	Empfehlen	Upgrade-Fähigkeit	• Schließt anwenderdefinierte Anwendungen aus • Verbesserte Leistung, da nicht zweimal nach der Baseline gesucht wird
HSD0001665	Unterschiede zur Baseline: Client-Skripts (und UI-Skripts)	Empfehlen	Upgrade-Fähigkeit	• Schließt anwenderdefinierte Anwendungen aus

Automatische Übersetzung

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

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
				• Fragt anwenderdefinierte Client-Skripts aus Store-Apps ab • Mehrere Anfragen gelöst • Genauigkeit und Leistung verbessert • Die Anzahl der Ergebnisse wurde erhöht • Ergebnisbegrenzung und Abwehrskripting hinzugefügt
HSD0001877	Der Kundenkontakt darf nicht die Rolle „snc_internal“ haben	Akt	Handhabbarkeit	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0002056	Wissensartikel, die älter als 12 Monate sind, können übermäßig veraltet sein	Empfehlen	Handhabbarkeit	• Logik hinzugefügt, um das einzelne Ergebnis bei Nullergebnissen nicht zu erstellen • Try/Catch-Logik hinzugefügt • Statistische Punktzahl für Sichtbarkeit auf Null hinzugefügt
HSD0002295	Serviceverträge ohne Dauer (Start- und Enddatum)	Empfehlen	Handhabbarkeit	Verbesserter Code, um den HealthScan-

Automatische Übersetzung

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

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
				Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0002299	Funktionseinführung: Automatisierte Fallzuweisung	Empfehlen	Handhabbarkeit	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0002300	CSM-Demodaten-Plugin-Installation	Diskutieren	Handhabbarkeit	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0002371	Produkteinführung: Verwenden Sie CSM, um Ihre Kundenservicevorgänge zu optimieren	Diskutieren	Handhabbarkeit	• Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen • Ausführungstyp von „Statistisch“ in „Automatisiert“ geändert
HSD0002372	Funktionseinführung: Selbstregistrierung für Kundenkontakte	Diskutieren	Handhabbarkeit	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0002437	Überprüft, ob der strikte Modus für GlideRecord-Abfragen aktiv ist	Empfehlen	Handhabbarkeit	Defensives Skripting mithilfe der Struktur „try/catch/finally“ hinzugefügt, um eine Statistik sicherzustellen
HSD0002534	Doppelte Fälle mit derselben Nummer erstellt	Diskutieren	Anwender-Experience	• Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen • Max. Ergebnis auf 75 beschränkt

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

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
HSD0002828	Für alle Ereignisse muss das Feld „Ausgelöst von“ ausgefüllt sein	Empfehlen	Handhabbarkeit	• Gibt mehrere Ergebnisse bis maximal 1000 zurück • Jedes Ergebnis gruppiert gekennzeichnete Ereignisse nach Anwendung und zeigt die Ereignisanzahl pro App an • Jeder Fund verweist auf eine Listenseite mit gekennzeichneten Ereignissen für dieselbe Anwendung • Gibt anwenderdefinierte Ereignisse (anstelle von OOTB-Ereignisse) zurück • Defensives Skripting bei Problemen mit der Barrierefreiheit von Tabellen • Statistik wird immer zurückgegeben • Statistik stellt die kumulative Anzahl dar
HSD0003784	Prüfen Sie auf nicht behandelte doppelte CI-Aufgaben	Diskutieren	Anwender-Experience	• Defensives Skripting mithilfe der Struktur „try/ catch/finally“ hinzugefügt,

Automatische Übersetzung

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

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
				um eine Statistik sicherzustellen • Es wurde eine Prüfung hinzugefügt, ob das Feld „short_description“ vorhanden ist • Für Gesamtanzahl zu GlideAggregate migriert • 30-Tage-Filter zu Ergebnissen hinzugefügt • Grenzwert von 1.000 Ergebnissen hinzugefügt
HSD0004419	Deaktivieren Sie veraltete Anwenderaccounts	Empfehlen	Handhabbarkeit	• Gibt ein Ergebnis zurück, wenn mindestens ein inaktiver Anwender gefunden wurde • Gibt immer eine Statistik zurück • Filtert Anwender heraus, die vor weniger als einem Monat erstellt wurden • Defensives Skripting bei Problemen mit Tabellen

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

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
HSD0004672	In jeder Knowledge Base muss der Wissensmanager ausgefüllt sein	Empfehlen	Anwender-Experience	• Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen • Rechtschreibfehler behoben
HSD0004689	Aktiviert das Zwischenspeichern von Sitzungen.	Empfehlen	Anwender-Experience	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0004690	Aktiviert die Funktion „user-mentions“ in Community-Inhalten.	Empfehlen	Anwender-Experience	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0004692	Aktiviert Google re-CAPTCHA auf der Seite zur Selbstregistrierung mit Communities	Empfehlen	Sicherheit	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0004693	Aktivieren Sie Gamification in der Community	Empfehlen	Anwender-Experience	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0004974	Überprüfen Sie, ob die Systemeigenschaft „sn_customerservice.consumer_max_new_cases_daily“ für Verbraucherfälle pro Tag geändert wurde	Empfehlen	Handhabbarkeit	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0004987	Stellen Sie sicher, dass die Gamification einen eindeutigen Namen für den Ebenenbereich hat, dass sich die Gamification-Bereiche nicht	Empfehlen	Handhabbarkeit	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen

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

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
	überschneiden und dass sie einen eindeutigen Startwert haben.			
HSD0005255	Regressionstests für ATF-Schnellstarttest „Management schwerwiegender Probleme“	Empfehlen	Upgrade-Fähigkeit	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0006666	Überprüfen, ob „current.update()“ in einer Business-Regel verwendet wird	Akt	Performance	• Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen • Mehrere Anfragen gelöst • Falsche Zeilennummerierung korrigiert
HSD0011774	Hardwaremodelle müssen Hersteller und Modellnummer aufweisen	Empfehlen	Handhabbarkeit	Überprüfung hinzugefügt: Wenn 0 Modelle vorhanden sind, kein Ergebnis erstellen
HSD0012251	Hardware-Asset-Tags sind eindeutig	Diskutieren	Handhabbarkeit	• Dokumentations-URL auf das neueste Playbook aktualisiert • Ergebnis entfernt, wenn 0 doppelte Asset-Tags vorhanden sind
HSD0014977	Die Methode „GlideRecord.insert()“	Empfehlen	Handhabbarkeit	• Aktualisierte Definition mit aktueller Kommentarbehandlung

Automatische Übersetzung

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

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
	sollte nach NULL suchen			• Versuchen/ Fangen hinzugefügt • Viele Leistungsverbesserungen

Aktualisierungen der HealthScan-Definitionen: Oktober-Hotfix

Einige HealthScan-Definitionen werden zwischen Releases nicht mehr unterstützt oder aktualisiert.

Aktualisierte Definitionen

Einige HealthScan-Definitionen wurden für den Oktober-Hotfix aktualisiert, um die Genauigkeit und Leistung zu verbessern und die Anzahl der Falschmeldungen zu reduzieren, um zuverlässigere und präzisere Ergebnisse sicherzustellen.

Aktualisierte Definitionen (Oktober-Hotfix)

Nummer	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
HSD0001372	Zu viele Felder in einem Formular	Empfehlen	Anwender-Experience	• Legen Sie den Schwellenwert auf 75 Felder fest • Die vordefinierte Berichterstellung bleibt unverändert • Verbesserte Anzeigenachricht in Ergebnissen • Begrenzt auf maximal 1000 Ergebnisse
HSD0002128	Selbes Feld zweimal in einem Formular	Akt	Anwender-Experience	• Allgemeine sofort einsatzbereite OB-Ansichten entfernt, die als Falschmeldungen erscheinen

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

Aktualisierte Definitionen (Oktober-Hotfix) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
				• Verbesserte Leistung • Begrenzt auf maximal 1000 Ergebnisse

Aktualisierungen der HealthScan-Definitionen: August-Release

Einige HealthScan-Definitionen werden zwischen Releases nicht mehr unterstützt oder aktualisiert.

Veraltete Definitionen

Die folgenden Definitionen sind ab dem August-Release veraltet.

Wichtig: Diese Liste enthält nicht die Definitionen für die Kategorie „Sicherheit“.

Veraltete Definitionen (August-Release)

Nummer	Kurzbeschreibung	Kategorie	Grund für die Abkündigung
HSD0002058	Artikel, die deaktiviert werden sollten, sind in der KB weiterhin zugänglich	Handhabbarkeit	Ersetzt durch HSD0002056 und HSD0002465
HSD0002403	Fügen Sie ein Ergebnis für übersprungene Elemente während des letzten Upgrades hinzu	Upgrade-Fähigkeit	Doppelte HealthScan-Definition
HSD0018256	Suchen Sie nach Anmeldeinformationen mit wenigen oder keinen Affinitäten	Performance	Ersetzt durch HSD0002198

Aktualisierte Definitionen

Die folgenden Definitionen wurden für das August-Release aktualisiert, um die Leistung zu verbessern, Falschmeldungen zu reduzieren und den neuesten Codierungspraktiken zu entsprechen. Einige dieser Definitionen wirken sich positiv oder negativ auf die Punktzahlen Ihrer Kundeninstanz aus.

Wichtig: Diese Liste enthält nicht die Definitionen für die Kategorie „Sicherheit“.

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

Aktualisierte Definitionen (August-Release)

Nummer	Kurzbeschreibung	Kategorie	In Integritätsbewertung enthalten	Beschreibung aktualisieren
HSD0001060	Verwenden Sie UI-Richtlinien anstelle von Client-Skripts	Handhabbarkeit	X	Verbesserte Leistung
HSD0001278	Für onBefore-Business-Regeln darf kein „update()“ oder „insert()“ für andere Tabellen ausgeführt werden	Performance	X	Verbesserte Leistung
HSD0001338	Business-Regeln dürfen nicht in der globalen Tabelle definiert werden (globale Business-Regel)	Performance	X	Es wurde eine Prüfung zum Ignorieren sofort einsatzbereiter Datensätze hinzugefügt
HSD0001372	Zu viele Felder in einem Formular	Anwender-Experience	X	• Ergebnisse werden jetzt für alle Formulare und ihre Formularansichten gemeldet. • Erweitert zu Nicht-Berichtsformularansichten mit 30 oder mehr sofort einsatzbereiten Feldern. Wenn in den Formularansichten Felder hinzugefügt werden und deren Anzahl den Schwellenwert von 30 überschreitet, wird ein Ergebnis gemeldet.

Automatische Übersetzung

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

Aktualisierte Definitionen (August-Release) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Kategorie	In Integritätsbewertung enthalten	Beschreibung aktualisieren
HSD0001378	Berichte werden 3 Monate lang nicht ausgeführt	Handhabbarkeit	X	Definition aktualisiert, um Ergebnisse bereitzustellen
HSD0001387	Die Optionen für die maximale Seitenlistengröße dürfen nicht 100 oder höher sein	Performance	X	Best Practice-Prüfung eingeführt
HSD0001391	Anzahl der Anwender mit der Administratorrolle	Handhabbarkeit	X	Verbesserte Leistung
HSD0001398	Skripteinbindungen mit doppelten Namen	Handhabbarkeit	X	Verbesserte Leistung
HSD0001518	Suchen Sie nach manuellen Indikatoren ohne eingegebene Punktzahlen	Handhabbarkeit	X	Verbesserte Leistung
HSD0001554	Für JDBC-Datenquellen muss die Option „Datum/Zeit der letzten Ausführung verwenden“ aktiviert sein	Performance	X	Geändertes Skript, um Importverläufe zu betrachten und sich nur darauf zu konzentrieren, wenn eine Schwellenwertanzahl von Datensätzen „ignoriert“ wird und im DS diese Einstellung fehlt
HSD0001556	Bei domänengetrennten Instanzen sollten sich Administratoren auf der Domäne der obersten Ebene anstatt auf „Global“ befinden	Handhabbarkeit	X	• Geändertes Skript zum Anonymisieren von sys_user-Ergebnissen • Statistik in allen Fällen hinzugefügt

Automatische Übersetzung

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

Aktualisierte Definitionen (August-Release) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Kategorie	In Integritätsbewertung enthalten	Beschreibung aktualisieren
HSD0001560	Verwendung von „track by“ in ngRepeat-Schleifen	Performance		Verbesserte Leistung
HSD0001600	Transformationsskripts, die unter „Before“ ausgeführt werden, dürfen keine Datensätze in einer anderen Tabelle aktualisieren () oder einfügen ().	Handhabbarkeit	X	• Definition aktualisiert, um OOTB-Transformationsskripts aus den Ergebnissen zu entfernen • Empfehlungen für die HealthScan-Definition aktualisiert mit einem detaillierteren Lösungsansatz
HSD0001602	Nummernverwaltungsfelder sind eindeutig	Handhabbarkeit	X	Schließen Sie Ergebnisse aus, für die der dynamische Standardwert verwendet wird
HSD0001632	Skripts mit langer (langsamer) Ausführung	Performance	X	Verbesserte Leistung
HSD0001926	Geben Sie Gruppentypen an	Handhabbarkeit	X	Potenzielle Falschmeldungen behoben
HSD0002151	Verwenden Sie AngularJS-Services anstelle von Fensterobjekten.	Performance	X	Verbesserte Leistung
HSD0002198	Suchen Sie nach Anmeldeinformationen mit wenigen oder keinen Affinitäten	Performance	X	• Deaktiviertes Duplikat HSD0018256 • Die Empfehlung

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

Aktualisierte Definitionen (August-Release) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Kategorie	In Integritätsbewertung enthalten	Beschreibung aktualisieren
				wurde verbessert • Dokumentationslink bereitgestellt
HSD0002258	Minimieren Sie abgebrochene Erkennungen	Handhabbarkeit	X	Verbesserte Leistung
HSD0002370	Richten Sie SLAs für die Fallverwaltung ein	Handhabbarkeit		• Kurzbeschreibung geändert • Änderung der Dokument-URL
HSD0002415	Die Breite des Popup-Fensters für spezielle Bearbeitungsnotizen in Pixel darf nicht weniger als 300 Pixel betragen.	Anwender-Experience		Geänderte Empfehlung
HSD0002464	Inaktiver Wissensautor	Anwender-Experience	X	Aktive veröffentlichte Wissensartikel werden jetzt nach inaktiven Anwendern durchsucht
HSD0002473	Gezielte Kommunikation: Empfängerliste muss aktualisiert werden	Anwender-Experience		Logik zum Überprüfen, ob Empfängerlisten, die einer aktiven Veröffentlichung zugewiesen sind, aktualisiert wurden, wurde entfernt
HSD0002513	Servicekatalog: Die maximale Bestellmenge darf 10 nicht überschreiten	Anwender-Experience	X	Verbesserte Leistung
HSD0002782	HR-PDF-Vorlage mit veröffentlichtem Dokument	Handhabbarkeit	X	Verbesserte Leistung

Automatische Übersetzung

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

Aktualisierte Definitionen (August-Release) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Kategorie	In Integritätsbewertung enthalten	Beschreibung aktualisieren
HSD0002791	„Anzahl“, „Geöffnet“ und „Geöffnet von“ müssen durch Standardskripts ausgefüllt werden	Handhabbarkeit	X	• Enthaltene Logik zum Überprüfen, ob die dynamische Filteroption angepasst ist • Die Ergebnisse wurden so aktualisiert, dass nur der spezifische Datensatz zurückgegeben wird • Aktualisierte Empfehlung für die auszuführende detaillierte Aktion
HSD0002827	Alle Ereignisse müssen eine Beschreibung haben	Handhabbarkeit		Einfache Prüfung für pie.isBaseline() implementiert
HSD0002834	Die Anzahl der Regeln, die einem Bestellleitfaden zugeordnet sind, sollte auf ein Minimum beschränkt werden	Performance	X	• Empfehlungswortlaut aktualisiert • Statistikzähler hinzugefügt
HSD0004580	Das Plugin „Knowledge Management Advanced“ muss aktiv sein.	Anwender-Experience		Verbesserte Leistung
HSD0004581	Prüfliste sollte mit jeder Knowledge Base konfiguriert werden.	Anwender-Experience		Verbesserte Leistung

Automatische Übersetzung

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

Aktualisierte Definitionen (August-Release) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Kategorie	In Integritätsbewertung enthalten	Beschreibung aktualisieren
HSD0004602	Einführung des ATF-Schnellstarttests „Communities“	Upgrade-Fähigkeit		• Der Ergebnislink wurde korrigiert • Aktive Prüfung muss im zweiten Glide zur Tabelle „sys_atf_test“ hinzugefügt werden
HSD0004604	Einführung des ATF-Schnellstarttests „Kundenservice-Basisentitäten“	Upgrade-Fähigkeit		• Der Ergebnislink wurde korrigiert • Aktive Prüfung muss im zweiten Glide zur Tabelle „sys_atf_test“ hinzugefügt werden
HSD0004656	Einführung des ATF-Schnellstarttests „Customer Service Management für Aufträge“	Upgrade-Fähigkeit		Verbesserte Leistung
HSD0004657	Einführung des ATF-Schnellstarttests „Integration von Kundenservice-Anforderungen“	Upgrade-Fähigkeit		Verbesserte Leistung
HSD0004658	Einführung des ATF-Schnellstarttests „CSM-Erweiterung für Proxy-Kontakte“	Upgrade-Fähigkeit		Verbesserte Leistung
HSD0004659	Einführung des ATF-Schnellstarttests	Upgrade-Fähigkeit		Verbesserte Leistung

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

Aktualisierte Definitionen (August-Release) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Kategorie	In Integritätsbewertung enthalten	Beschreibung aktualisieren
	„Management schwerwiegender Probleme“			
HSD0004660	Einführung des ATF-Schnellstarttests „Kompetenzregel“	Upgrade-Fähigkeit		Verbesserte Leistung
HSD0004973	Überprüfen Sie, ob die Systemeigenschaft „consumer_max_comments_per_case_daily“ für den Anhanggrenzwert für Verbraucherfälle geändert wurde	Handhabbarkeit		• Verbesserte Leistung • Tippfehler in Kurzbeschreibung, Beschreibung und Empfehlung korrigiert
HSD0006970	Prozentsatz der aktiven Hardware- und VM-Instanz-CIs, die über IRE verarbeitet werden	Handhabbarkeit		Verbesserte Leistung
HSD0010608	Prozentsatz der aktiven HW-CIs ohne Asset-Verknüpfung	Handhabbarkeit		Verbesserte Leistung
HSD0012874	Installationsbasiselemente mit Business-Services	Handhabbarkeit		Verbesserte Leistung
HSD0012929	Installationsbasiselemente mit Anwendungsservices	Handhabbarkeit		Verbesserte Leistung
HSD0001015	Berichte sollten normalerweise nicht veröffentlicht werden	Handhabbarkeit	X	• Erweiterung in der Abfrage, um zu validieren, ob die Systemeigenschaft „glide.report.published_reports berücksichtigt wird, bevor

Automatische Übersetzung

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

Aktualisierte Definitionen (August-Release) (Fortsetzung)

Nummer	Kurzbeschreibung	Kategorie	In Integritätsbewertung enthalten	Beschreibung aktualisieren
				ein Ergebnis gemeldet wird • Baselineergebnisse wurden entfernt

Wert-Journey

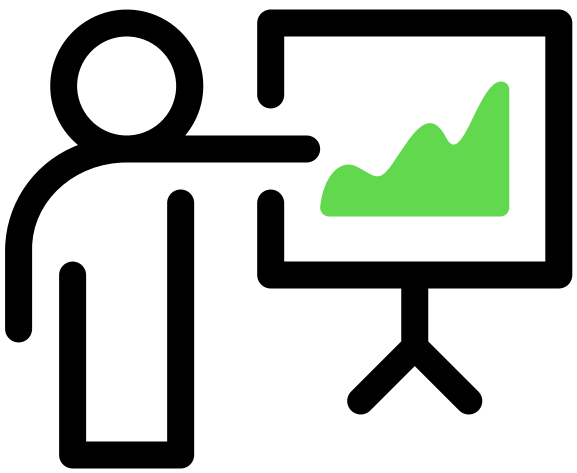
Verwenden Sie die Wert-Journey, um Ihre **Wert-Blaupause**und **die Berichte zum Geschäftsnutzen**genauer unter die Lupe zu nehmen.

Übersicht über die Wert-Journey

Die Wertschöpfungskette stellt eine kontinuierliche Schleife des End-to-End-Prozesses zur Verwaltung des Wertlebenszyklus dar, einschließlich der Wertschöpfung, der Wertschöpfung, der laufenden Verwaltung, der Optimierung und der Validierung des erzielten Werts. Standardmäßig wird dieser Zyklus jährlich ausgeführt, obwohl Abweichungen von diesem Zeitrahmen durch Ausnahmen möglich sind.

Erste Schritte

Ziele und Ergebnisse



Veranschaulichen Sie den Wert im Zeitverlauf anhand von Geschäftszielen, bei denen es sich um allgemeine Ziele handelt, die an messbare Ergebnisse gebunden sind. Ihr Team hilft Ihnen zu

Geschäftsnutzenberichte

Ihr Impact-Team führt eine Bewertung der Wertrealisierung durch und erfasst die Daten in einem Wertbericht.

Automatische Übersetzung

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

verstehen, wo Sie sich befinden und was Sie tun können, um Ihre Ziele zu erreichen.

- Zeigen Sie die Registerkarte Ergebniszusammenfassung an, um den Fortschritt im Zusammenhang mit dem Ergebnis an zentraler Stelle zu erfassen.
- Zeigen Sie die Registerkarte Ergebnisaktivitäten an, um an einem Ort eine Übersicht über alle Auswirkungsaktivitäten im Zusammenhang mit Ergebnissen zu erhalten.

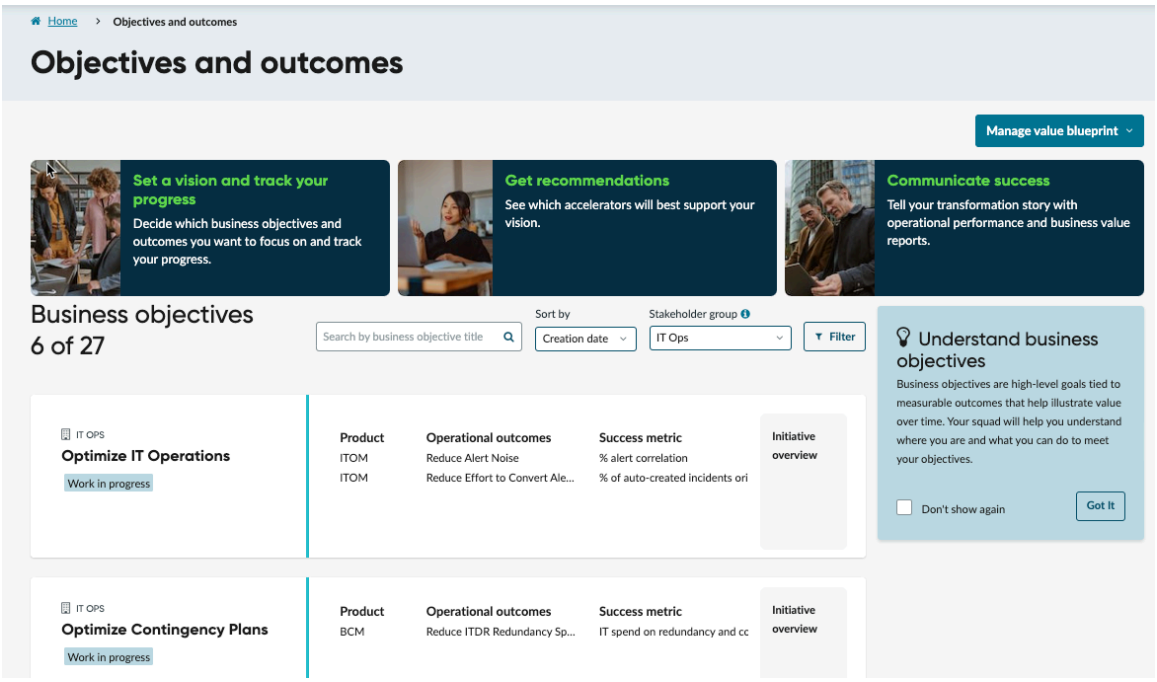
Ziele und Ergebnisse

Der Lebenszyklus der Wertschöpfungs-Journey beginnt mit der Erstellung der Wert-Blaupause, die Ihre Geschäftsziele erfasst. Dabei handelt es sich um allgemeine Ziele, die an messbare Ergebnisse gebunden sind, um den Wert im Laufe der Zeit zu veranschaulichen.

Übersicht

Ihre Wert-Blaupause ist die Grundlage für die Erstellung eines personalisierten Kundenauswirkungsplans sowie für empfohlene Services, Inhalte und Schulungen. Außerdem legen Sie Baselines und Ziele für Ihre Metriken fest, um Wertberichte zu erstellen.

Die Absicht besteht darin, ein jährliches Verbesserungsziel für diese Ergebnisse festzulegen, um die inkrementellen Verbesserungen und den im kommenden Jahr realisierten Wert erfassen zu können. Ihr Team hilft Ihnen zu verstehen, wo Sie sich befinden und was Sie tun können, um Ihre Ziele zu erreichen.

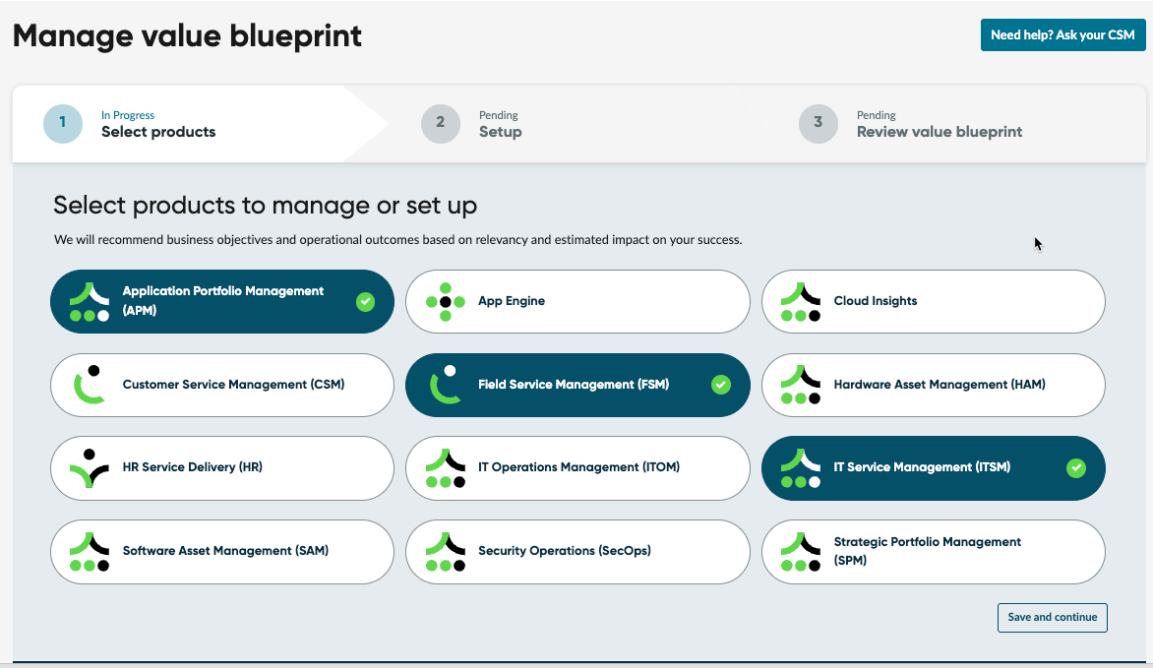


- Entscheiden Sie, auf welche Geschäftsziele Sie sich konzentrieren möchten, und verfolgen Sie Ihren Fortschritt.
- Finden Sie heraus, welche Schulungen, Beschleuniger, Inhalte und Beratungsangebote Ihre Vision am besten unterstützen.
- Erzählen Sie Ihre Transformations-Story mit Berichten zur operativen Leistung und zum Geschäftsnutzen.

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

Anpassung

Wählen Sie **Wert-Blueprint verwalten** aus, um die zu verwaltenden oder einzurichtenden Produkte anzupassen, die in Ihrem Wert-Blueprint angezeigt werden.



Geschäftsnutzenberichte

Am Ende des Jahres oder in Ihrem alternativen Berichtszeitraum führt Ihr Impact-Team eine Bewertung der Wertrealisierung durch und erfasst die Daten in einem Wertbericht.

Zu diesem Zeitpunkt überprüft das Team Ihre Leistung für das Jahr und vergleicht die Datenpunkte mit Ihrem Status vor der Implementierung, um den für das Jahr erzielten Gesamtwert zu bestimmen. Leistung wird auch anhand der inkrementellen Verbesserungsziele gemessen, die während der Wert-Blaupause festgelegt wurden, um den im Laufe des Jahres realisierten inkrementellen Wert zu bestimmen.

- Inkrementeller Wert: Der Wert der im Laufe des Jahres nach der Implementierung der Plattform ServiceNow realisierten Verbesserungen.
- Gesamtwert: Der umfassende Gesamtwert, den die Plattform ServiceNow Ihrem Unternehmen im Laufe des Jahres gebracht hat.

Das Impact-Team stellt ein Toolkit zur Datenerfassung bereit. Es enthält eine detaillierte Übersicht über die Berichtskonfigurationsoptionen und potenzielle Implementierungsempfehlungen für die Erfassung der Daten, die für Ihre Wert-Blaupause, den Ergebnis-Leistungs-Bericht und die Wertberichte erforderlich sind, die Teil des Impact-Programms sind.

Hinweis: Die Store App für die Datensammlung ist unter ServiceNow® Storeverfügbar.

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

Beschreibungen und Zeitleisten für Wertberichte

Geschäftsnutzenbericht	Beschreibung	Kadenz
Aktuelle Status-Baseline	• Im Rahmen der Wert-Blaupause wird ein Verbesserungszielwert für das Jahr festgelegt, beispielsweise eine Reduzierung der Fälle um 10 %. • Eine Baseline und ein Zielreferenzpunkt werden festgelegt. Die Baseline entspricht im Allgemeinen dem aktuellen Status, und das Ziel wird in einem Jahr überprüft.	Jährlich
Historische Baseline	• Im Rahmen der Bewertung der Wertrealisierung liefert das Erfolgsteam einen Wertbericht, in dem der Wert hervorgehoben wird, den Sie im Vergleich dazu erzielt haben, wenn Sie nicht zur Plattform ServiceNow gewechselt wären. • Wenn möglich, sollten 12 Monate der Verlaufsdatenpunkte aus Ihrem Altsystem vor der Außerbetriebnahme ausgewertet werden.	Jährlich
Vierteljährliche Istwerte	• Im Rahmen der vierteljährlichen Auswirkungsüberprüfung führt das Erfolgsteam eine vierteljährliche Leistungsüberprüfung durch. • Die für Ihre Erfolgsmetriken im letzten Quartal erzielten Ergebnisse werden mit dem Trend im Hinblick auf das Ziel verglichen, das als Teil der Wert-Blaupause festgelegt wurde.	Vierteljährlich
Berichterstellungs-Istwerte	• Eine Bewertung der Wertrealisierung wird durchgeführt, um einen Wertbericht zu erstellen und den realisierten Gesamtwert zu bestimmen. • Das Team vergleicht die Ergebnisse des Berichtszeitraums mit der historischen Baseline. • Es wird empfohlen, die Datensammlung für jede der Erfolgsmetriken jährlich separat auszuführen, anstatt einfach die Gesamtzahl zu verwenden, die vierteljährlich bereitgestellt wurde.	Jährlich

Hinweis: Die Berechnung der Gesamtwertrealisierung im Wertbericht hängt von der Möglichkeit ab, Datenpunkte vor der Implementierung oder alternativ historische Datenpunkte ServiceNow bereitzustellen.

Toolkit für die Datenerfassung

Die Impact Value Management Data Collection-Apps wurden entwickelt, um den Prozess der Wertmetrikdatenerfassung mithilfe von Performance Analytics (PA) zu vereinfachen und zu optimieren. Diese Anwendungen ermöglichen Ihnen das effiziente Sammeln,

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

Nachverfolgen und Analysieren kritischer Erfolgsmetriken. So stellen Sie eine datengesteuerte Entscheidungsfindung und einen verbesserten Einblick in wichtige Leistungstrends sicher.

Die Datensammlungs-Apps sind in der Impact Store-Anwendung ServiceNow verfügbar. Diese Apps sind als Teil des Impact-Pakets direkt in der eigenen Instanz des Benutzers zugänglich, sodass keine separaten Downloads aus dem Store oder einzelnen Inhaltspaketen erforderlich sind. Durch die Nutzung vordefinierter Datendefinitionen in Performance Analytics (PA) können Kunden wichtige Daten für Wertmetriken automatisch erfassen. Dieser optimierte Ansatz erhöht die Genauigkeit und Effizienz der Datenerfassung für die Wertmessung, bietet eine nahtlose Experience und verbessert sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Produktbewertung auf dem Wertpfad innerhalb von Impact.

Hauptvorteile

- Automatisierte Datenerfassung: Erfasst automatisch wichtige Daten zur Unterstützung von Value Journey-Aktivitäten, einschließlich:
  - Wert-Baselines und -Ziele festlegen
  - Durchführung von Leistungsüberprüfungen der Ergebnisse
  - Wertberichte werden generiert
- Verbesserte Datengenauigkeit: Nutzt vordefinierte Performance Analytics-Datendefinitionen (PA), um qualitativ hochwertige und zuverlässige Daten sicherzustellen.
- Nahtlose Integration: Machen das manuelle Herunterladen oder die Installation einzelner Inhaltspakete überflüssig, da Apps zur Datenerfassung in das Impact-Paket eingebettet sind.
- Mehr Transparenz: Bietet Echtzeiteinblicke in Leistungstrends und erleichtert so die Entscheidungsfindung und Ergebnisnachverfolgung.
- Datensynchronisierung mit Impact-Provider: Synchronisiert die über Datensammlungsaufträge gesammelten Daten bidirektional zwischen der Impact Store-Anwendung ServiceNow und der Impact Delivery Instanz (IDI), um konsistente und aktuelle Informationen sicherzustellen.

  Service Bridge Integration ist die Kerntechnologie, die die Datensynchronisierung zwischen Instanzen ermöglicht. Es verarbeitet Datennutzlasten sicher und effizient und ermöglicht die Echtzeit-Datensynchronisierung, um einen nahtlosen Informationsfluss sicherzustellen.

  Weitere Informationen finden Sie unter:

  - Erfahren Sie mehr über Service Bridge
  - Stellen Sie die Verbindung zur Anbieterinstanz her

Erste Schritte

Erste Schritte mit dem Datensammlungs-Inhaltspaket für Ihr jeweiliges Produkt:

- Impact Value Management Data Collection for APM
- Impact Value Management Data Collection Content Pack for App Engine
- Impact Value Management Data Collection Content Pack for CSM
- Impact Value Management Data Collection Content Pack for SAM
- Impact Value Management Data Collection Content Pack for HAM
- Impact Value Management Data Collection Content Pack for ITSM

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

- Impact Value Management Data Collection Content Pack for ITOM
- Impact Value Management Data Collection Content Pack for HR
- Impact Value Management Data Collection Content Pack for SecOps
- Impact Value Management Data Collection Content Pack for SPM
- Impact Value Management Data Collection Content Pack for IRM

Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket

Installieren Sie die abhängigen Plugins für Apps des Inhaltspakets für die Datensammlung

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Installieren Sie die ServiceNow Impact Store-Anwendung in Ihrer ServiceNow-Instanz, bevor Sie Plugins des Inhaltspakets für die Datensammlung aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinitionen** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach den Plugins, die für die jeweilige Inhaltspaketinstallation erforderlich sind.
3. Stellen Sie sicher, dass alle abhängigen Plugins installiert sind, bevor Sie die Aufträge des Inhaltspakets für die Datensammlung aktivieren.
   Die folgenden abhängigen Plugins müssen installiert werden, um die Funktionalität von Datensammlungs-Apps zu unterstützen:

Inhaltspaket für Datensammlung	Abhängige Plugins
IT Operations Management (ITOM)	Ereignismanagement Core (sn_em_ai)
HR-Servicebereitstellung (HRSD)	◦ Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) ◦ Enterprise Employee Experience Pack (sn_hr_swc)
Strategisches Portfoliomanagement (SPM)	◦ PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo) ◦ Ziel-Framework (sn_gf)
Anwendungs-Portfoliomanagement (APM)	Unternehmensarchitektur (com.snc.apm)
App Engine	App Engine Studio (sn_app_eng_studio)
Kundenservice (CSM)	Kundenservice-Management(com.sn_customerservice)
Sicherheitsvorgänge (SecOps)	◦ Abhängigkeiten von Security Incident Response (ID: com.snc.si_dep) ◦ Vulnerability Response-Abhängigkeiten (ID: com.snc.vul_dep) ◦ Security Incident Response (sn_si) ◦ Vulnerability Response (sn_vul)

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

Inhaltspaket für Datensammlung	Abhängige Plugins
Hardware Asset Management (HAM)	Hardware Asset Management (sn_hamp)
Software Asset Management (SAM)	◦ Plugin „Management schwerwiegender Incidents“ (com.snc.incident.mim) ◦ Plugin „SaaS-Lizenzverwaltung“ (com.sn_sam_saas_int)
Integrated Risk Management (IRM)	◦ GRC: Richtlinien- und Compliance-Management (sn_compliance) ◦ GRC: Erweitertes Risikomanagement (sn_risk_advanced) ◦ ServiceNow-Audit (sn_audit) ◦ ServiceNow-Risikobewertung (sn_risk_assessment)

Ändern der Konfiguration der Datensammlung

Sie können Änderungen an der Konfiguration der Datensammlung vornehmen, um sie an die Anforderungen Ihrer Organisation anzupassen.

Wenn die Standarddefinitionen für die Erfolgsmetriken von ServiceNow nicht mit der Funktionsweise Ihrer Organisation oder der Verwendung der Plattform übereinstimmen, können Sie die Konfiguration der Datensammlungs-App entsprechend Ihren Prozessen und Ihrer Implementierung ändern.

Änderungen an der Definition des Datenpunkts einer Erfolgsmetrik erfordern Änderungen an einem oder beiden der folgenden Teile der Metrikarchitektur in Performance oder Performance/Platform Analytics:

- Ändern Sie die Indikatorquelle, wenn Sie einen anderen Basisdatensatz benötigen.
- Ändern Sie den automatisierten Indikator, wenn Sie die Filter ändern müssen, die auf den Basisdatensatz für die Berechnung angewendet werden.

Beispiel für allgemeine Änderungen

Einige Organisationen verwenden nicht die empfohlene Ausfälle-Tabelle in der CMDB (und die enthaltene Mitarbeiter-Center-Benachrichtigungsfunktion), um Ausfälle zu erfassen.

Arbeiten Sie in diesem Fall mit dem Serviceverantwortlichen und Ihrem Team zusammen, um die richtige Methode zur Identifizierung oder ungefähren Definition eines Ausfalls zu definieren. Einige Kunden betrachten beispielsweise Incidents der Priorität 1 als eine Darstellung von Ausfällen.

Die Änderungen für diese Änderung der Metrikdefinition würden die folgenden Konfigurationsänderungen implizieren:

- Eine einfache Datensatzindikatorquelle für die Incident-Tabelle ist bereits vorhanden, da sie von einigen der anderen Erfolgsmetriken genutzt wird. Daher müssen Sie keine neue Indikatorquelle erstellen.
- Die Konfigurationen der automatisierten Indikatoren für Folgendes müssen angepasst werden: Auswirkungs-VM – Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung – Ungeplante Ausfälle (Stunden) und Auswirkungs-VM – Anzahl der ungeplanten Ausfälle in diesem Monat.

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

- Ändern Sie das Feld Indikatorquelle für beide Indikatoren in **Auswirkung VM - Diesen Monat geschlossene Incidents**.
- Ändern Sie Zusätzliche Bedingungen, um einen Filter für **Priorität 1** für beide Indikatoren hinzuzufügen.
- Für die Wiederherstellungszeit können Sie eine geskriptete Berechnung für die Dauer verwenden, da das Feld für die Dauer möglicherweise nicht verwendet wird. Sie können das Skript aus dem Automatisierungsindikator **„Impact VM – Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Incidents (Stunden)“** wiederverwenden.

Das Data Collection Content Pack wird aktualisiert

Wenn Sie das Data Collection Content Pack aktualisieren, müssen Sie alle von Ihnen vorgenommenen Anpassungen berücksichtigen.

Da Anwender möglicherweise Artefakte innerhalb dieser App ändern (z. B. Indikator, Indikatorquelle oder Datensammlungsauftrag), beachten Sie, dass der Upgrade-Prozess dem Prozess für das Upgrade der Plattform oder einer anderen Store-App entspricht. Beim Upgrade-Vorgang werden angepasste (oder geänderte) Anwendungsdateien übersprungen. Sie können unveränderte Anpassungen im Upgradeverlauf anzeigen und eine der folgenden Aktionen ausführen:

- Akzeptieren Sie die Anpassungen.
- Setzen Sie die Anpassungen auf das Basissystem zurück, und wenden Sie sie dann erneut an.

Impact Value Management Data Collection for APM

Installieren und konfigurieren Sie das Inhaltspaket für die Datensammlung für APM.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Data Collection Pack for APM
2. Datensammlung für APM konfigurieren
3. Aktivieren Sie die Datensammlung für APM
4. Überprüfen Sie APM-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen beibehalten, wenn Sie bereit für ein Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Konfiguration der Datensammlung und Das Data Collection Content Pack wird aktualisiert.

Installieren Sie das Data Collection Pack for APM

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

Vorbereitungen

Die APM-Erfolgsmetrikdefinitionen in dieser Anwendung beruhen auf einer anderen Anwendung. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie es noch nicht sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

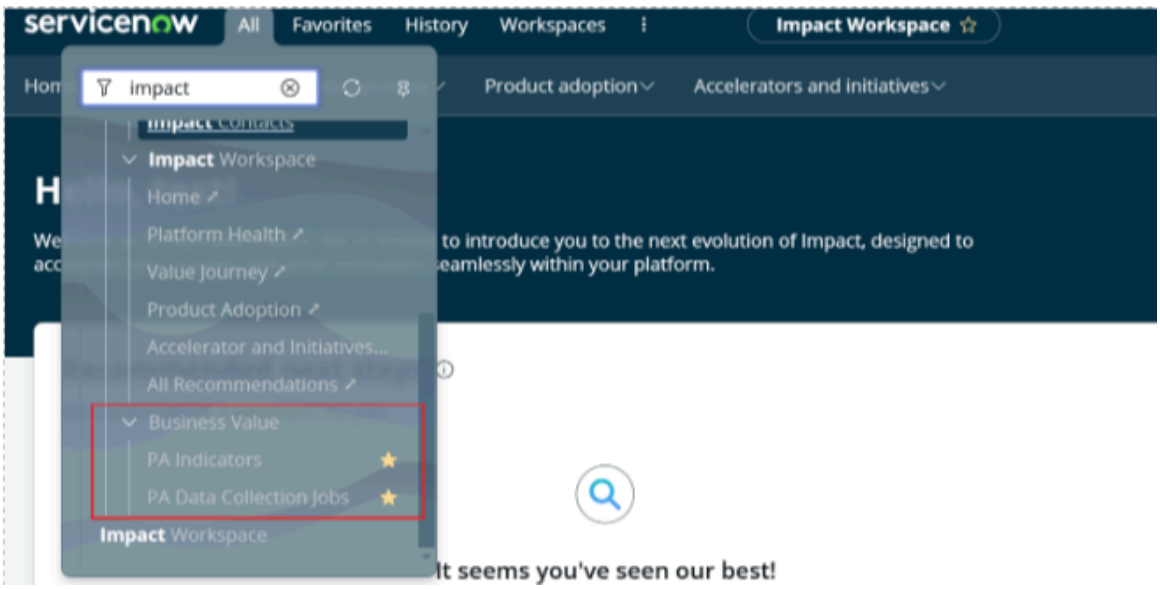
Hinweis: Wenn Sie SPM Data Collection Packs aktiviert haben, navigieren Sie zu APM-Indikator (Impact VM – Anzahl der migrierten Anwendungen) > Indikatorquelle (Impact VM APM – Anzahl der migrierten Anwendungen), und stellen Sie sicher, dass der Status auf „Abgeschlossen“ festgelegt ist.

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

Erforderliche Rolle: Impact-Benutzer

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Auswirkungs-Arbeitsbereich in Ihrer -Instanz.
2. Navigieren zu **Alle > Impact-Arbeitsbereich > Geschäftsnutzen > PA-Datensammlungsaufträge.**



3. Wählen Sie **PA-Datensammlungsaufträge**aus.
4. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:
   - **Impact VM – APM – Monatliche Datensammlung**
   - **Impact VM – APM – Verlaufsdatensammlung**

   Wenn Sie Probleme haben, die Datensammlungsaufträge zu finden, überprüfen Sie, ob die erforderlichen von der Datensammlung abhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

Datensammlung für APM konfigurieren

Datensammlung für APM konfigurieren.

Vorbereitungen

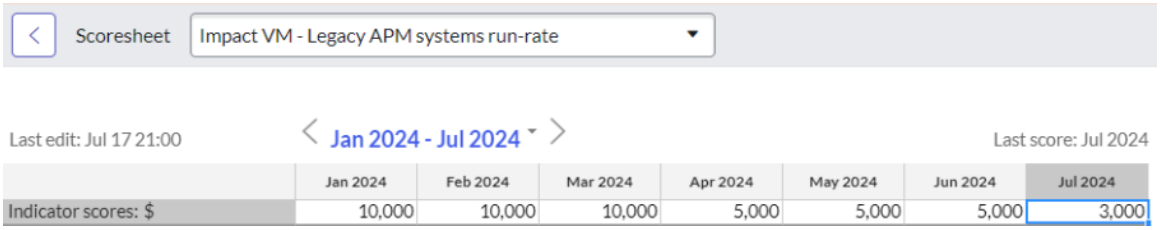
Sie müssen manuelle Indikatoren regelmäßig (z. B. monatlich) mit der Bewertungsblattfunktion aktualisieren.

Erforderliche Rolle: admin, pa_power_user, pa_admin oder pa_data_collector

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics > Bewertungsblatt**, und wählen Sie dann **Impact VM - Legacy APM Systems run-rate (Auswirkungs-VM – Ausführungsrate von Legacy-APM-Systemen)**aus.
2. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Aktivieren Sie die Datensammlung für APM

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für APM, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance/Platform Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig: Führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch, um die Datenerfassung zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin, pa_admin oder pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Leistung/Plattformanalysen > Datensammler > Aufträge**, und öffnen Sie **Impact VM – APM – Monatliche Datensammlung**.
2. Wählen Sie **Aktiv**aus, und aktualisieren Sie den Datensatz.

Wichtig: Bei monatlicher Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er am besten mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren übereinstimmt.

3. Um die monatliche Datensammlung zu testen, wählen Sie **Jetzt ausführen aus**.
4. Navigieren Sie zu **Performance/Platform Analytics > Dashboard**, und öffnen Sie **Impact VM – APM**.
   Es gibt zwei Registerkarten: „Monatlich – APM“ und „Vierteljährlich – APM“.
5. Wahlweise: Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen in der Faktentabelle anwenden.
   - Lesen Sie den Leitfaden zur Datensammlung, um die entsprechende Metrik mithilfe eines ServiceNow-Berichts zu erstellen.
6. Wahlweise: Um historische Aufgaben auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

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

a. Navigieren Sie zu **Performance/Platform Analytics > Datensammler > Aufträge**, und öffnen Sie **Impact VM – APM – Verlaufsdatensammlung**.

> **Wichtig:** Wählen Sie NICHT „Aktiv“ aus, da die Sammlung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

Passen Sie für den Verlauf der Aufgabenausführung die Option Relative Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

- Wenn Sie nicht über die Vollversion von Performance Analytics verfügen, werden Verlaufsdaten erst 180 Tage ab dem Datum der Auftragsausführung erfasst.
- Wenn Sie über die Vollversion von Performance Analytics verfügen, können Sie für das relative Startdatum einen längeren Zeitraum als 6 Monate festlegen. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

b. Wählen Sie **Jetzt ausführen aus**, um den Auftrag zur Erfassung von Verlaufsdaten auszuführen.

c. Navigieren Sie zu **Platform Analytics > Dashboard**, und öffnen Sie **Impact VM – APM**.

Überprüfen Sie APM-Artefakte

Die Datensammlungs-App enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die Anwendung ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die grundlegenden Datensätze und legt sie im Arbeitsspeicher der Plattform fest, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Daten-Cube bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Grundlegende Berechnungsdefinition für den Indikatorquelldatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die innerhalb der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. Prozent- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Ein Datensammlungsauftrag, den Sie zur monatlichen Ausführung planen können, und ein weiterer Datensammler für die Verlaufssammlung, den Sie bei Bedarf ausführen können.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte enthält Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere Widgets mit monatlichen Werten.

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

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Name
Datensammlungsauftrag	Impact VM – APM – Monatliche Datensammlung
Datensammlungsauftrag	Impact VM – APM – Verlaufsdatensammlung
Dashboard	Impact VM – APM
Widget	% des Business Capability-Modells mit großer Lücke
Widget	Durchschn. Anwendungsdatenzertifizierung %
Widget	Anzahl der stillgelegten Anwendungen
Widget	Jährliche Ausführungsrate von APM-Altsystemen
Widget	% der Anwendungen mit Indikatorpunktzahl
Widget	Anzahl der migrierten Anwendungen
Formel	Impact VM – % des Business Capability-Modells mit großer Lücke
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Business Capabilities, die mit einer Geschäftsanwendung verknüpft sind
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Business Capabilities
Manuell	Impact VM – Durchschn. Anwendungsdatenzertifizierung %
Automatisiert	Impact-VM: Anzahl der stillgelegten Anwendungen
Manuell	Impact-VM: Jährliche Ausführungsrate von Legacy-APM-Systemen
Manuell	Impact VM – % der Anwendungen mit Indikatorpunktzahl
Automatisiert	Impact-VM: Anzahl der migrierten Anwendungen

Impact Value Management Data Collection Content Pack for App Engine

Installieren und konfigurieren Sie das Inhaltspaket für die Datensammlung für App Engine.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Data Collection Content Pack for App Eng
2. Datensammlung für App Engine konfigurieren
3. Datensammlung für App Engine aktivieren
4. Überprüfen Sie App Engine-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen beibehalten, wenn Sie bereit für ein Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Konfiguration der Datensammlung und Das Data Collection Content Pack wird aktualisiert.

Installieren Sie das Data Collection Content Pack for App Eng

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

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

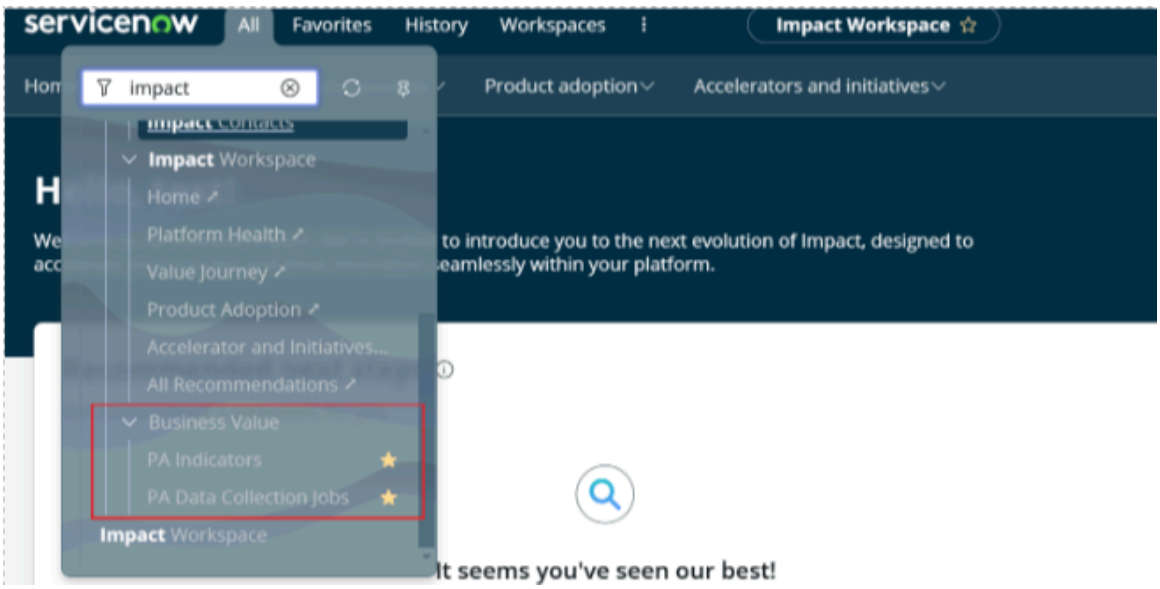
Vorbereitungen

Die Definitionen der App Engine-Erfolgsmetrik in dieser Anwendung hängen von der Verwendung der Anwendung App Engine Studio (sn_app_eng_studio) ab. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie noch nicht installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

Erforderliche Rolle: Impact-Benutzer

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Auswirkungs-Arbeitsbereich in Ihrer -Instanz.
2. Navigieren zu **Alle** > **Impact-Arbeitsbereich** > **Geschäftswert** > **PA-Datensammlungsaufträge**.



3. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:
   - **Impact-VM – App Engine – Monatliche Datensammlung**
   - **Impact-VM – App Engine – Verlaufsdatensammlung**
4. Wenn Sie Probleme haben, die Datensammlungsaufträge zu finden, überprüfen Sie, ob die erforderlichen von der Datensammlung abhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

Datensammlung für App Engine konfigurieren

Datensammlung für App Engine konfigurieren.

Vorbereitungen

Sie müssen manuelle Indikatoren regelmäßig (z. B. monatlich) mit der Bewertungsblattfunktion aktualisieren.

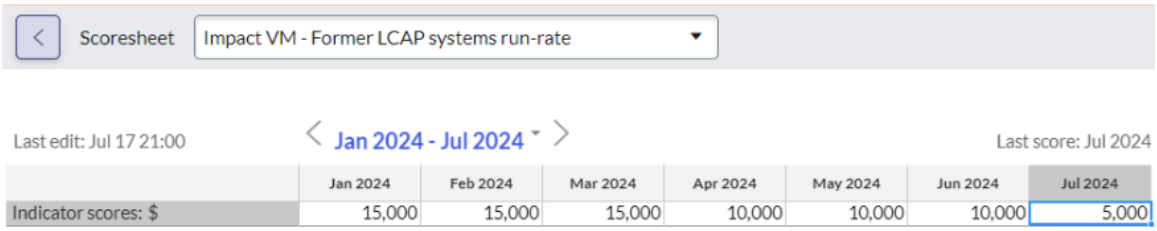
Erforderliche Rolle: admin, pa_power_user, pa_admin oder pa_data_collector

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics > Bewertungsblatt**und wählen Sie dann **Auswirkungs-VM – Ausführungsrate früherer SCAP-Systeme**aus.
2. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Datensammlung für App Engine aktivieren

Aktivieren Sie das Data Collection Pack for App Eng, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance/Platform Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig: Führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch, um die Datenerfassung zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin, pa_admin oder pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics > Datensammler > Aufträge**, und öffnen Sie dann **Impact VM – App Engine - Monatliche Datensammlung**.
2. Wählen Sie **Aktiv**aus, und aktualisieren Sie den Datensatz.

Wichtig: Bei monatlicher Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er am besten mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren übereinstimmt.

3. Um die monatliche Datensammlung zu testen, wählen Sie **Jetzt ausführen aus**.
4. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics > Dashboard**und öffnen Sie dann **Impact VM – App Engine**.
   Es gibt zwei Registerkarten: „Monatlich – App Engine“ und „Vierteljährlich – App Engine“.
5. Wahlweise: Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen in der Faktentabelle anwenden.
   - Lesen Sie den Leitfaden zur Datensammlung, um die entsprechende Metrik mithilfe eines ServiceNow-Berichts zu erstellen.
6. Wahlweise: Um historische Aufgaben auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

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

a. Navigieren Sie zu **Leistung/Plattformanalysen > Datensammler > Aufträge**, und öffnen Sie **Impact VM – App Engine – Verlaufsdatensammlung**.

> **Wichtig:** Wählen Sie NICHT „Aktiv“ aus, da die Sammlung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

Passen Sie für den Verlauf der Aufgabenausführung die Option Relative Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

- Wenn Sie nicht über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, werden Verlaufsdaten nicht länger als 180 Tage ab dem Datum der Auftragsausführung erfasst.
- Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

b. Wählen Sie **Jetzt ausführen aus**, um den Auftrag zur Erfassung von Verlaufsdaten auszuführen.

c. Navigieren Sie zu **Performance/Platform Analytics > Dashboard**, und öffnen Sie **Impact VM – App Engine**.
Es gibt zwei Registerkarten: „Monatlich – App Engine“ und „Vierteljährlich – App Engine“. Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie App Engine-Artefakte

Die Datensammlungs-App enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die Anwendung ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die grundlegenden Datensätze und legt sie im Arbeitsspeicher der Plattform fest, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Daten-Cube bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Grundlegende Berechnungsdefinition für den Indikatorquelldatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die innerhalb der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. Prozent- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Ein Datensammlungsauftrag, den Sie zur monatlichen Ausführung planen können, und ein weiterer Datensammler für die Verlaufssammlung, den Sie bei Bedarf ausführen können.

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

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen (Fortsetzung)

Artefakttyp	Beschreibung
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte enthält Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere Widgets mit monatlichen Werten.

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Name
Datensammlungsauftrag	Impact-VM – App Engine – Monatliche Datensammlung
Datensammlungsauftrag	Impact-VM – App Engine – Verlaufsdatensammlung
Dashboard	Impact VM – App Engine
Widget	Anzahl der vom Core Development Team (IT) mit LCAP erstellten Anwendungen
Widget	Anzahl der Anwendungen (und/oder Services), die außerhalb des Core Development Teams erstellt wurden
Widget	Durchschn. Zeit für Anwendungsbereitstellung (IT): Idee bis Produktion (Wochen)
Widget	Durchschn. Zeit für Anwendungsbereitstellung (Branche): Idee bis Produktion (Wochen)
Widget	Frühere jährliche Ausführungsrate von SCAP-Systemen
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der vom Core Development Team (IT) mit LCAP erstellten Anwendungen
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Anwendungen (und/oder Services), die außerhalb des Core Development Teams erstellt wurden
Manuell	Impact VM – Durchschn. Zeit für Anwendungsbereitstellung (IT): Idee bis Produktion (Wochen)
Manuell	Impact VM – Durchschn. Zeit für Anwendungsbereitstellung (Branche): Idee bis Produktion (Wochen)
Manuell	Impact VM – Ausführungsrate früherer LCAP-Systeme

Impact Value Management Data Collection Content Pack for CSM

Installieren und konfigurieren Sie das Data Collection Content Pack for CSM.

Wichtig: Sie sollten Systemkonfigurationsänderungen in einer Test- und Entwicklungsumgebung testen, bevor Sie sie in der Produktion bereitstellen.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

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

1. Installieren Sie das Datensammlungspaket für CSM
2. Datensammlung für CSM konfigurieren
3. Datensammlung für CSM aktivieren
4. Überprüfen Sie CSM-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen beibehalten, wenn Sie bereit für ein Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Konfiguration der Datensammlung und Das Data Collection Content Pack wird aktualisiert.

Installieren Sie das Datensammlungspaket für CSM

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

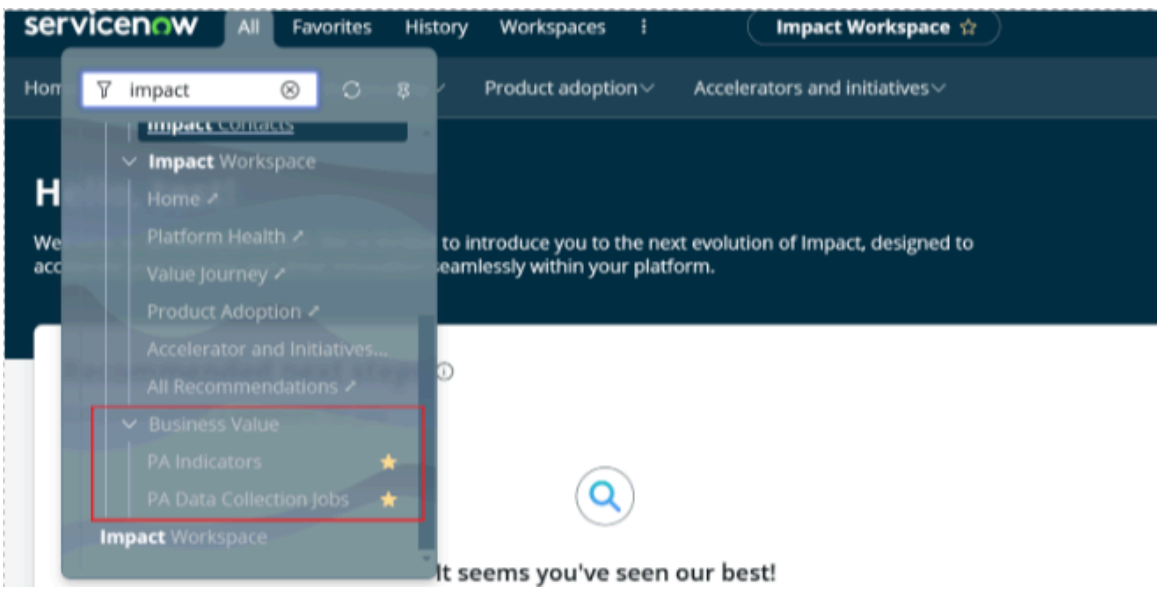
Vorbereitungen

Die CSM-Erfolgsmetrikdefinitionen in dieser Anwendung basieren auf einer anderen Anwendung.Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie nicht bereits installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

Erforderliche Rolle: Impact-Benutzer

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Auswirkungs-Arbeitsbereich in Ihrer -Instanz.
2. Navigieren zu **Alle** > **Impact-Arbeitsbereich** > **Geschäftswert** > **PA-Datensammlungsaufträge**.



3. Wählen Sie **PA-Datensammlungsaufträge**aus.
4. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:
   - **Impact VM – CSM – Monatliche Datensammlung**
   - **Impact VM – CSM – Verlaufsdatensammlung**

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

5. Wenn Sie Probleme haben, die Datensammlungsaufträge zu finden, überprüfen Sie, ob die erforderlichen von der Datensammlung abhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

Datensammlung für CSM konfigurieren

Datensammlung für CSM konfigurieren.

Vorbereitungen

Hinweis: Zum Starten der Datensammlung muss dieses Setup nur einmal durchgeführt werden.

Sie müssen bestimmen, welche Ihrer Zuweisungsgruppen innerhalb der Incident-, Change- und Anforderungs-Workflows genutzt werden, die Sie als Stufe 1 bzw. Stufe 2 einstufen:

- Stufe 1: First-Level-Support, in der Regel Ihre Helpdesk-/Service Desk-Gruppe(n)
- Stufe 2+: Zweit- und Drittpartei-Support, dies sind Ihre Spezialistenteams sowie potenzielle Lieferantenteams

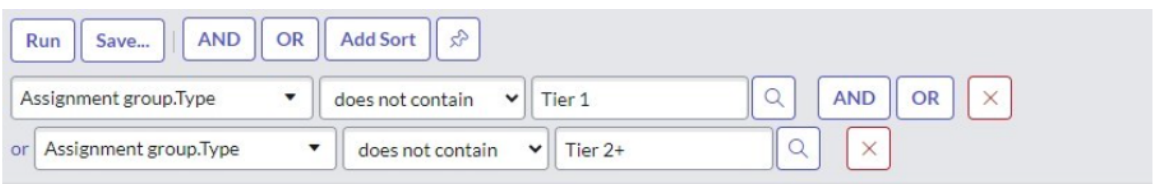
Erforderliche Rolle: admin, pa_power_user, pa_admin oder pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren Sie in Benutzerverwaltung zum Modul **Gruppen**.
2. Öffnen Sie die Gruppendatensätze, die im Incident-Prozess als Zuweisungsgruppe verwendet werden sollen.
3. Fügen Sie dem Datensatz einen der folgenden Typen hinzu:
   - Stufe 1
   - Stufe 2+

   Der Typ wird im Gruppenformular möglicherweise nicht standardmäßig angezeigt. Fordern Sie einen Systemadministrator an, das Feld im Formular sichtbar zu machen.
4. Aktualisieren Sie den Datensatz.
5. Wiederholen Sie diese Schritte für alle Zuweisungsgruppen.

6. Führen Sie zur Validierung eine Abfrage der Incident-Tabelle für noch nicht klassifizierte Zuweisungsgruppen aus, um zu überprüfen, ob Sie alle Gruppen klassifiziert haben.



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

Wenn sich Ihre Zuweisungsgruppen ändern, müssen Sie sie neu klassifizieren.

7. Bei Problemen, bei denen im Feld Zuweisungsgruppe keine Gruppen der Stufen 1 oder 2 in Incidents, Changes oder Anforderungen angezeigt werden, stellen Sie sicher, dass der Typ ITIL auch der Gruppe hinzugefügt wird:

   a. Navigieren zu **System Security > Benutzer und Gruppen > Gruppen**.

   b. Fügen Sie im Feld Typ `den Wert itil`hinzu.

   c. Speichern und aktualisieren Sie das Formular.

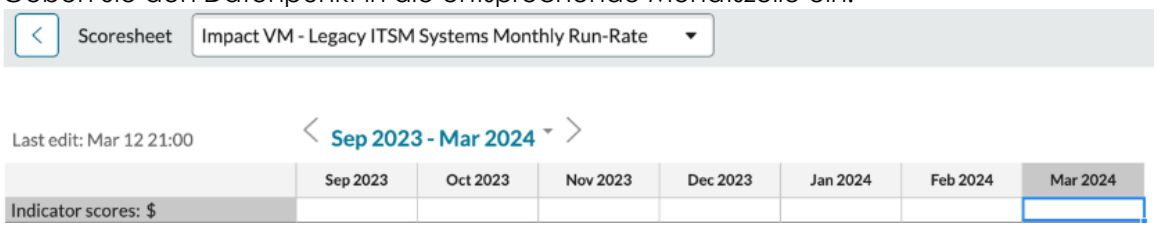
   d. Aktualisieren Sie das Incident-, Change- oder Anforderungsformular, und überprüfen Sie die Zuweisungsgruppe erneut.
   Die Gruppe sollte jetzt angezeigt werden.

8. Fügen Sie für die manuellen Indikatoren jeden Monat einen neuen Datenpunkt hinzu. Beispiel: Aufgrund der festen Art des Indikators „Auswirkungs-VM – Jährliche Ausführungsrate von Legacy-CSM-Systemen“ müssen Sie diesen Datenpunkt nur einmal eingeben.

   Wichtig: Wenn Sie nicht über ein Pro- oder Enterprise-Abonnement vollständigen Zugriff auf Performance/Platform Analytics haben, müssen Sie diesen Datenpunkt jeden Monat eingeben

   a. Navigieren Sie zu **Performance/Platform Analytics > Scoresheet**, und wählen Sie **Impact VM - Legacy CSM Systems Annual Run-Rate**aus.

   b. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Datensammlung für CSM aktivieren

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für CSM, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance/Performance Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig: Führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch, um die Datenerfassung zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin, pa_admin, pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics > Datensammler > Aufträge**, und öffnen Sie dann **Impact VM – CSM - Monatliche Datensammlung**.
2. Wählen Sie **Aktiv**aus, und aktualisieren Sie den Datensatz.

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

> **Wichtig:** Bei monatlicher Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er am besten mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren übereinstimmt.

3. Um die monatliche Datensammlung zu testen, wählen Sie **Jetzt ausführen aus**.
4. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics > Dashboard**, und öffnen Sie dann **Impact VM – CSM**.
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – CSM und Vierteljährlich – CSM.
5. Wahlweise: Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen in der Faktentabelle anwenden.
   - Lesen Sie den Leitfaden zur Datensammlung, um die entsprechende Metrik mithilfe eines ServiceNow-Berichts zu erstellen.
6. Wahlweise: Um Verlaufsaufgaben (bei Bedarf) auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Navigieren Sie zu **Performance/Platform Analytics > Datensammler > Aufträge**, und öffnen Sie **Impact VM – CSM – Verlaufsdatensammlung**.

   > **Wichtig:** Wählen Sie NICHT „Aktiv“ aus, da die Sammlung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

   Passen Sie für den Verlauf der Aufgabenausführung die Option Relative Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

   - Wenn Sie nicht über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, werden Verlaufsdaten nicht länger als 180 Tage ab dem Datum der Auftragsausführung erfasst.
   - Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

   b. Wählen Sie **Jetzt ausführen aus**, um den Auftrag zur Erfassung von Verlaufsdaten auszuführen.

   c. Navigieren Sie zu **Platform Analytics > Dashboard**, und öffnen Sie **Impact VM – CSM**.
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – CSM und Vierteljährlich – CSM.

   d. Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie CSM-Artefakte

Die Datensammlungs-App enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die Anwendung ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Performance/Platform Analytics

Das Inhaltspaket enthält die folgenden Artefakttypen. Für die Konfiguration des Prozesses ist „Gruppentyp“ die Gruppenklassifizierung für „Benutzerverwaltung – Gruppen“.

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

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die grundlegenden Datensätze und legt sie im Arbeitsspeicher der Plattform fest, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Daten-Cube bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Grundlegende Berechnungsdefinition für den Indikatorquelldatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die innerhalb der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. Prozent- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Zeitplan, für den die automatisierte Datensammlung ausgeführt wird.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte enthält Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere Widgets mit monatlichen Werten.

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Hinweis: Die Häufigkeiten aller zutreffenden Indikatoren und Indikatorquellen wurden von vierteljährlich in monatlich geändert. Wenn Sie dieses Inhaltspaket nicht zum ersten Mal verwenden, sollten Sie einen Baselineverlaufsauftrag (Datensammlungsauftrag) ausführen, um entsprechende Verlaufsdaten zu erfassen. Die Verlaufsdaten werden in einer zukünftigen Erweiterung des Dashboards visualisiert.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Name
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Fälle, die nicht innerhalb von SLAs gelöst wurden
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Kundenfälle
Formel	Impact VM – % der Fälle, die nicht innerhalb von SLAs gelöst wurden
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der geschlossenen Kundenfälle
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Kundenfälle, die zu einem Upselling geführt haben
Formel	Impact VM – % der Kundenfälle, die zu einem Upselling führen

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Umfrageantworten
Automatisiert	Impact VM: Anzahl der Umfrageantworten mit einer niedrigen Service-Gesamtbewertung
Formel	Impact VM – % der befragten Kunden, die eine nachteilige Support-Experience berichten
Automatisiert	Impact VM – Durchschn. erforderlicher kumulierter Verarbeitungsaufwand pro Anforderungsfall (Stunden)
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der geschlossenen Kundensupportfälle der Stufe 1
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Kundensupport-Mitarbeiter der Stufe 1
Formel	Impact VM – Anzahl der geschlossenen Kundensupportfälle der Stufe 1 zur Anzahl der Kundensupport-Mitarbeiter der Stufe 1
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der geschlossenen Kundensupportfälle der Stufe 2+
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Kundensupport-Mitarbeiter der Stufe 2+
Formel	Impact VM – Anzahl der geschlossenen Kundensupportfälle der Stufe 2+ zur Anzahl der Kundensupport-Mitarbeiter der Stufe 2+
Datensammlungsauftrag	Impact-VM: Monatliche Datensammlung
Widget	% der Fälle, die nicht innerhalb von SLAs gelöst wurden
Widget	Anzahl der von einem Service Desk-Mitarbeiter bearbeiteten Interaktionen ohne zugehörigen Fall
Widget	Anzahl der umsatzgenerierenden Kundenanforderungen
Widget	Anzahl der geschlossenen Kundensupportfälle der Stufe 1
Widget	Anzahl der geschlossenen Kundensupportfälle der Stufe 1 zur Anzahl der Kundensupport-Mitarbeiter der Stufe 1
Widget	Anzahl der geschlossenen Kundensupportfälle der Stufe 2+
Widget	Anzahl der geschlossenen Kundensupportfälle der Stufe 2+ zur Anzahl der Kundensupport-Mitarbeiter der Stufe 2+
Widget	% der Kundenfälle, die zu einem Upselling führen
Widget	% der befragten Kunden, die eine nachteilige Support-Experience berichten
Widget	Durchschn. erforderlicher kumulierter Verarbeitungsaufwand pro Anforderungsfall (Stunden)
Dashboard	Impact VM – CSM
Gruppentyp	Stufe 1

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Gruppentyp	Stufe 2+

Impact Value Management Data Collection Content Pack for SAM

Installieren und konfigurieren Sie das Inhaltspaket für die Datensammlung für SAM.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Datensammlungspaket für SAM
2. Konfigurieren Sie die Datensammlung für SAM
3. Aktivieren Sie die Datensammlung für SAM
4. Überprüfen Sie SAM-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen beibehalten, wenn Sie bereit für ein Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Konfiguration der Datensammlung und Das Data Collection Content Pack wird aktualisiert.

Installieren Sie das Datensammlungspaket für SAM

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

Vorbereitungen

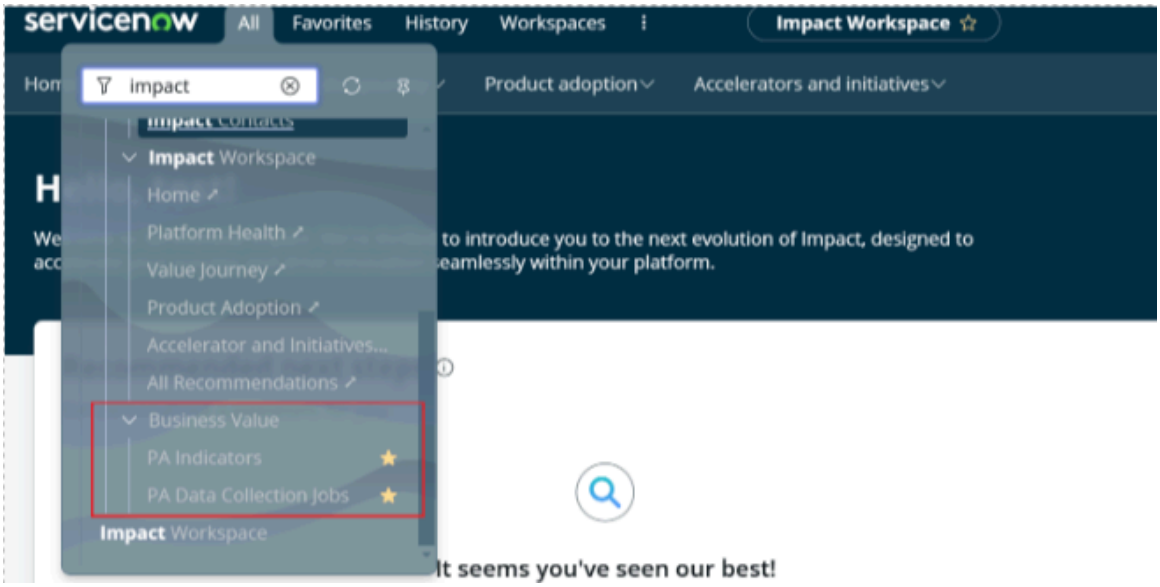
Die SAM-Erfolgsmetrikdefinitionen in dieser Anwendung beruhen auf einer anderen Anwendung. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie es noch nicht sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

Erforderliche Rolle: Impact-Benutzer

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Auswirkungs-Arbeitsbereich in Ihrer -Instanz.
2. Navigieren zu **Alle** > **Impact-Arbeitsbereich** > **Geschäftswert** > **PA-Datensammlungsaufträge** > .

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



3. Wählen Sie **PA-Datensammlungsaufträge**aus.
4. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:
   - **Impact-VM – SAM – Monatliche Datensammlung**
   - **Impact-VM – SAM – Verlaufsdatensammlung**

   Wenn Sie Probleme haben, die Datensammlungsaufträge zu finden, überprüfen Sie, ob die erforderlichen von der Datensammlung abhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

Konfigurieren Sie die Datensammlung für SAM

Konfigurieren Sie die Datensammlung für SAM.

Vorbereitungen

Sie müssen keine Gruppentypen zuweisen, um die Datensammlung für SAM zu konfigurieren, Sie müssen jedoch manuelle Datenpunkte eingeben.

Für die manuellen Indikatoren müssen Sie jeden Monat einen neuen Datenpunkt hinzufügen. Beispiel: Da der Indikator „Auswirkungs-VM – Anzahl der wesentlichen Sicherheitsverletzungen aufgrund von angreifbarem SW“ feststehend ist, müssen Sie diesen Datenpunkt nur einmal eingeben.

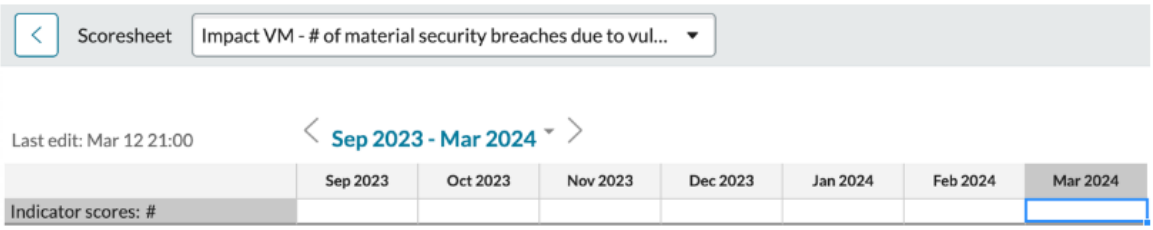
Wichtig: Wenn Sie nicht über ein Pro- oder Enterprise-Abonnement vollständigen Zugriff auf Performance/Platform Analytics haben, müssen Sie diesen Datenpunkt jeden Monat eingeben

Erforderliche Rolle: admin, pa_power_user, pa_admin oder pa_data_collector

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics** > **Bewertungsblatt**und wählen Sie dann **Auswirkungs-VM – Anzahl der wesentlichen Sicherheitsverletzungen aufgrund von angreifbarer SW aus**.
2. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Aktivieren Sie die Datensammlung für SAM

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für SAM, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance/Platform Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig: Führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch, um die Datenerfassung zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin, pa_admin oder pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, und öffnen Sie dann **Impact VM – SAM – Monatliche Datensammlung**.
2. Wählen Sie **Aktiv**aus, und aktualisieren Sie den Datensatz.

Wichtig: Bei monatlicher Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er am besten mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren übereinstimmt.

3. Um die monatliche Datensammlung zu testen, wählen Sie **Jetzt ausführen aus**.
4. Navigieren zu **Platform Analytics** > **Dashboard**, und öffnen Sie dann **Impact VM – SAM**. Es gibt zwei Registerkarten: „Monatlich – SAM“ und „Vierteljährlich – SAM“.
5. Wahlweise: Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen in der Faktentabelle anwenden.
   - Lesen Sie den Leitfaden zur Datensammlung, um die entsprechende Metrik mithilfe eines ServiceNow-Berichts zu erstellen.
6. Wahlweise: Um historische Aufgaben auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

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

a. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, und öffnen Sie dann **Impact VM – SAM – Verlaufsdatensammlung**.

> **Wichtig:** Wählen Sie NICHT „Aktiv“ aus, da die Sammlung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

Passen Sie für den Verlauf der Aufgabenausführung die Option Relative Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

- Wenn Sie nicht über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, werden Verlaufsdaten nicht länger als 180 Tage ab dem Datum der Auftragsausführung erfasst.
- Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

b. Wählen Sie **Jetzt ausführen aus**, um den Auftrag zur Erfassung von Verlaufsdaten auszuführen.

c. Navigieren zu **Platform Analytics** > **Dashboard**, und öffnen Sie dann **Impact VM – SAM**. Es gibt zwei Registerkarten: „Monatlich – SAM“ und „Vierteljährlich – SAM“. Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie SAM-Artefakte

Die Datensammlungs-App enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die Anwendung ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Performance/Platform Analytics

Das Inhaltspaket enthält die folgenden Artefakttypen. Für die Konfiguration des Prozesses ist „Gruppentyp“ die Gruppenklassifizierung für „Benutzerverwaltung – Gruppen“.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die grundlegenden Datensätze und legt sie im Arbeitsspeicher der Plattform fest, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Daten-Cube bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Grundlegende Berechnungsdefinition für den Indikatorquelldatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die innerhalb der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. Prozent- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.

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

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen (Fortsetzung)

Artefakttyp	Beschreibung
Datensammlungsaufträge	Zeitplan, für den die automatisierte Datensammlung ausgeführt wird.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte enthält Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere Widgets mit monatlichen Werten.

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Hinweis: Die Häufigkeiten aller zutreffenden Indikatoren und Indikatorquellen wurden von vierteljährlich in monatlich geändert. Wenn Sie dieses Inhaltspaket nicht zum ersten Mal verwenden, sollten Sie einen Baselineverlaufsauftrag (Datensammlungsauftrag) ausführen, um entsprechende Verlaufsdaten zu erfassen. Die Verlaufsdaten werden in einer zukünftigen Erweiterung des Dashboards visualisiert.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Name
Formel	% der neuen Mitarbeiter, für die alle SWs bis Tag 1 bereitgestellt wurden
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der bis zum 1. Tag abgeschlossenen Katalogelementanforderungen für neue Mitarbeiter
Automatisiert	Impact VM – Gesamtanzahl der Neueinstellungen
Formel	Durchschn. Zeit zum Schließen einer SW-Anforderung (Stunden)
Automatisiert	Impact VM – Gesamtanzahl der abgeschlossenen SW-Anforderungen
Automatisiert	Impact VM – Gesamtanzahl der „Geschäftsdauer“ der abgeschlossenen SW-Anforderungen
Formel	Impact VM – % der nicht genutzten/nicht ausreichend genutzten SaaS-Lizenzen (pro Herausgeber)
Formel	Impact VM – nicht verwendete/nicht ausreichend genutzte Softwarelizenzen
Automatisiert	Impact VM – Gesamtanzahl der verwendeten Softwarelizenzen
Automatisiert	Impact VM – Gesamtanzahl der Softwarelizenzen
Formel	Impact VM – % der nicht genutzten/nicht ausreichend genutzten lokalen SW-Lizenzen (pro Herausgeber)
Formel	Impact VM – % der zentral verwalteten SW
Manuell	Impact VM – Gesamtanzahl der Software

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der verwalteten Software
Formel	Impact VM – Anzahl der Mitarbeiter zur Anzahl der SAM-VZÄ
Automatisiert	Impact VM – Gesamtanzahl der Mitarbeiter
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der SAM-VZÄ
Manuell	Impact VM – Durchschn. Zeit bis zur Antwort auf ein Audit (Stunden)
Manuell	Impact VM – Monatliche Ausführungsrate von SAM-Altsystemen
Formel	Impact VM – Finanzabrechnungen des SW-Audits als % der SW-Ausgaben
Automatisiert	Impact VM – Aktuelle Abonnementausgaben
Automatisiert	Impact VM – Abschlusskosten
Manuell	Impact VM – Anzahl der wesentlichen Sicherheitsverletzungen aufgrund von angreifbarer SW
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der ungeplanten Ausfälle aufgrund von SW-Problemen
Datensammlungsauftrag	Impact-VM: Monatliche Datensammlung
Widget	Anzahl der Mitarbeiter zur Anzahl der SAM-VZÄ – Monatlich
Widget	Anzahl der wesentlichen Sicherheitsverletzungen aufgrund von angreifbarer SW – Monatlich
Widget	Anzahl der ungeplanten Ausfälle aufgrund von SW-Problemen – Monatlich
Widget	% der Neueinstellungen, die am 1. Tag über die gesamte Software verfügen – Monatlich
Widget	% der nicht genutzten/nicht ausreichend genutzten lokalen SW-Lizenzen (pro Herausgeber) – Monatlich
Widget	% der nicht genutzten/nicht ausreichend genutzten SaaS-Lizenzen (pro Herausgeber) – Monatlich
Widget	% der zentral verwalteten SW – Monatlich
Widget	Durchschn. Zeit bis zum Schließen einer SW-Anforderung (Stunden) – Monatlich
Widget	Durchschn. Zeit bis zur Antwort auf ein Audit (Stunden) – Monatlich
Widget	Monatliche Ausführungsrate von SAM-Altsystemen
Widget	Finanzabrechnungen des SW-Audits als % der SW-Ausgaben – Monatlich
Dashboard	Impact VM – SAM

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

Impact Value Management Data Collection Content Pack for HAM

Installieren und konfigurieren Sie das Datensammlungs-Inhaltspaket für HAM.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Datensammlungspaket für HAM
2. Datensammlung für HAM konfigurieren
3. Datensammlung für HAM aktivieren
4. Überprüfen Sie HAM-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen beibehalten, wenn Sie bereit für ein Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Konfiguration der Datensammlung und Das Data Collection Content Pack wird aktualisiert.

Installieren Sie das Datensammlungspaket für HAM

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

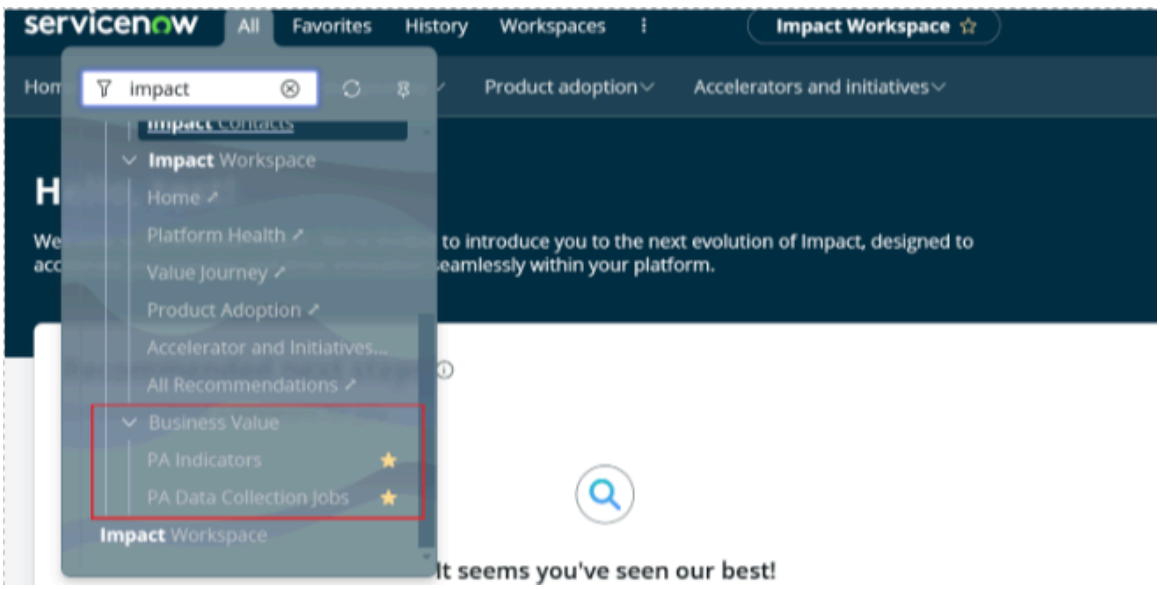
Vorbereitungen

Die HAM-Erfolgsmetrikdefinitionen in dieser Anwendung basieren auf einer anderen Anwendung. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie noch nicht installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

Erforderliche Rolle: Impact-Benutzer

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Auswirkungs-Arbeitsbereich in Ihrer -Instanz.
2. Navigieren zu **Alle** > **Impact-Arbeitsbereich** > **Geschäftswert** > **PA-Datensammlungsaufträge**.



3. Wählen Sie **PA-Datensammlungsaufträge**aus.
4. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:

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

- **Impact VM – HAM – Monatliche Datensammlung**
- **Impact-VM – HAM – Verlaufsdatensammlung**

Wenn Sie Probleme haben, die Datensammlungsaufträge zu finden, überprüfen Sie, ob die erforderlichen von der Datensammlung abhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

Datensammlung für HAM konfigurieren

Datensammlung für HAM konfigurieren.

Vorbereitungen

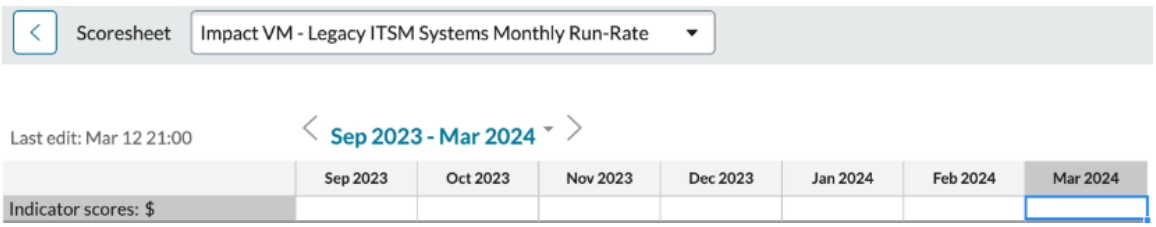
Für die manuellen Indikatoren müssen Sie jeden Monat einen neuen Datenpunkt hinzufügen. Beispiel: Aufgrund der festen Art des Indikators „Impact VM - Legacy HAM Systems Jährliche Ausführungsrate“ müssen Sie diesen Datenpunkt nur einmal eingeben.

Wichtig: Wenn Sie nicht über ein Pro- oder Enterprise-Abonnement vollständigen Zugriff auf Performance/Platform Analytics haben, müssen Sie diesen Datenpunkt jeden Monat eingeben

Erforderliche Rolle: admin, pa_power_user, pa_admin oder pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics** > **Bewertungsblatt**, und wählen Sie dann **Jährliche Ausführungsrate von Legacy HAM-Systemen**aus.
2. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Datensammlung für HAM aktivieren

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für HAM, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance/Performance Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig: Führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch, um die Datenerfassung zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin, pa_admin oder pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics** > **> Datenerfasser** > **Aufträge**, und öffnen Sie dann **Impact VM – HAM – Monatliche Datensammlung**.
2. Wählen Sie **Aktiv**aus, und aktualisieren Sie den Datensatz.

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

> **Wichtig:** Bei monatlicher Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er am besten mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren übereinstimmt.

3. Um die monatliche Datensammlung zu testen, wählen Sie **Jetzt ausführen aus**.
4. Navigieren zu **Platform Analytics > Dashboard**, und öffnen Sie dann **Impact VM – HAM**. Es gibt zwei Registerkarten: „Monatlich – HAM“ und „Vierteljährlich – HAM“.
5. Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen in der Faktentabelle anwenden.
   - Lesen Sie den Leitfaden zur Datensammlung, um die entsprechende Metrik mithilfe eines ServiceNow-Berichts zu erstellen.
6. Wahlweise: Um historische Aufgaben auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, und öffnen Sie dann **Impact VM – HAM – Verlaufsdatensammlung**.

   > **Wichtig:** Wählen Sie NICHT „Aktiv“ aus, da die Sammlung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

   Passen Sie für den Verlauf der Aufgabenausführung die Option Relative Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

   - Wenn Sie nicht über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, werden Verlaufsdaten nicht länger als 180 Tage ab dem Datum der Auftragsausführung erfasst.
   - Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

   b. Wählen Sie **Jetzt ausführen aus**, um den Auftrag zur Erfassung von Verlaufsdaten auszuführen.

   c. Navigieren zu **Platform Analytics** > **Dashboard**, und öffnen Sie dann **Impact VM – HAM**. Es gibt zwei Registerkarten: „Monatlich – HAM“ und „Vierteljährlich – HAM“. Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie HAM-Artefakte

Die Datensammlungs-App enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die Anwendung ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Performance/Platform Analytics

Das Inhaltspaket enthält die folgenden Artefakttypen.

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

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die grundlegenden Datensätze und legt sie im Arbeitsspeicher der Plattform fest, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Daten-Cube bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Grundlegende Berechnungsdefinition für den Indikatorquelldatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die innerhalb der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. Prozent- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Zeitplan, für den die automatisierte Datensammlung ausgeführt wird.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte enthält Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere Widgets mit monatlichen Werten.

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Name
Datensammlungsauftrag	Impact VM – HAM – Monatliche Datensammlung
Datensammlungsauftrag	Impact-VM – HAM – Verlaufsdatensammlung
Dashboard	Impact VM – HAM
Widget	% der Neueinstellungen, die am 1. Tag über die gesamte Hardware verfügen
Widget	Backlog als % der HW-Anforderungen
Widget	% ohne Berücksichtigung von HW-Assets
Widget	% der im Umlauf befindlichen HW-Assets
Widget	% der geleasten HW-Assets, die verspätet zurückgegeben wurden
Widget	% der HW-Assets, bei denen das Feld „Ende der Nutzungsdauer“ ausgefüllt ist
Widget	Anzahl der Mitarbeiter zur Anzahl der HAM-VZÄ
Widget	Jährliche Ausführungsrate von HAM-Altsystemen

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Widget	Anzahl der ungeplanten Ausfälle aufgrund von HW-Problemen
Manuell	Impact VM – % der Neueinstellungen, die am 1. Tag über die gesamte Hardware verfügen
Formel	Impact VM – Backlog als % der HW-Anforderungen
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der erstellten HW-Anforderungen in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der geschlossenen HW-Anforderungen in diesem Monat
Formel	Impact VM – % ohne Berücksichtigung von HW-Assets
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der berücksichtigten HW-Assets
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der fehlenden HW-Assets
Formel	Impact VM – % der im Umlauf befindlichen HW-Assets
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der HW-Assets
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Hardware-Assets im Bestand
Manuell	Impact VM – % der geleasten HW-Assets, die verspätet zurückgegeben wurden
Manuell	Impact VM – % der HW-Assets, bei denen das Feld „Ende der Nutzungsdauer“ ausgefüllt ist
Manuell	Impact-VM – Anzahl der Mitarbeiter: Anzahl der HAM-FTEs
Manuell	Impact VM – Ausführungsrate von HAM-Altsystemen
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der ungeplanten Ausfälle aufgrund von HW-Problemen in diesem Monat

Impact Value Management Data Collection Content Pack for ITSM

Installieren und konfigurieren Sie das Data Collection Content Pack for ITSM.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Datensammlungspaket ITSM
2. Datensammlung für ITSM konfigurieren
3. Datensammlung für ITSM aktivieren
4. Überprüfen Sie ITSM-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen beibehalten, wenn Sie bereit für ein Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Konfiguration der Datensammlung und Das Data Collection Content Pack wird aktualisiert.

Installieren Sie das Datensammlungspaket ITSM

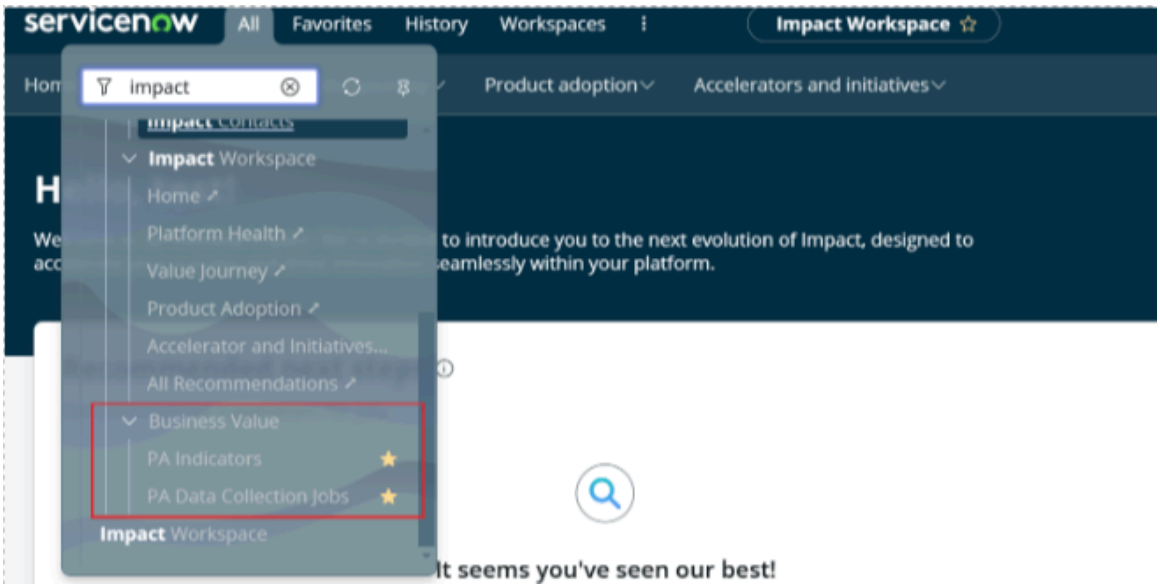
Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie Datensammlungsaufträge aktivieren.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Impact-Benutzer

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Auswirkungs-Arbeitsbereich in Ihrer -Instanz.
2. Navigieren zu **Alle** > **Impact-Arbeitsbereich** > **Geschäftswert** > **PA-Datensammlungsaufträge**.



3. Wählen Sie **PA-Datensammlungsaufträge**aus.
4. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:
   - **Impact VM – ITSM – Monatliche Datensammlung**
   - **Impact VM – ITSM – Verlaufsdatensammlung**

Datensammlung für ITSM konfigurieren

Datensammlung für ITSM konfigurieren.

Vorbereitungen

Hinweis: Zum Starten der Datensammlung muss dieses Setup nur einmal durchgeführt werden.

Sie müssen bestimmen, welche Ihrer Zuweisungsgruppen innerhalb der Incident-, Change- und Anforderungs-Workflows genutzt werden, die Sie als Stufe 1 bzw. Stufe 2 einstufen:

- Stufe 1: First-Level-Support, in der Regel Ihre Helpdesk-/Service Desk-Gruppe(n)
- Stufe 2+: Zweit- und Drittpartei-Support, dies sind Ihre Spezialistenteams sowie potenzielle Lieferantenteams

Erforderliche Rolle: admin, pa_power_user, pa_admin oder pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren Sie in Benutzerverwaltung zum Modul **Gruppen**.
2. Öffnen Sie die Gruppendatensätze, die im Incident-Prozess als Zuweisungsgruppe verwendet werden sollen.

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

3. Fügen Sie dem Datensatz einen der folgenden Typen hinzu:
   - Stufe 1
   - Stufe 2+

   Der Typ wird im Gruppenformular möglicherweise nicht standardmäßig angezeigt. Fordern Sie einen Systemadministrator an, das Feld im Formular sichtbar zu machen.
4. Aktualisieren Sie den Datensatz.
5. Wiederholen Sie diese Schritte für alle Zuweisungsgruppen.

6. Führen Sie zur Validierung eine Abfrage der Incident-Tabelle für noch nicht klassifizierte Zuweisungsgruppen aus, um zu überprüfen, ob Sie alle Gruppen klassifiziert haben.

   Wenn sich Ihre Zuweisungsgruppen ändern, müssen Sie sie neu klassifizieren.
7. Bei Problemen, bei denen im Feld Zuweisungsgruppe keine Gruppen der Stufen 1 oder 2 in Incidents, Changes oder Anforderungen angezeigt werden, stellen Sie sicher, dass der Typ ITIL auch der Gruppe hinzugefügt wird:

   a. Navigieren zu **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Gruppen**.

   b. Fügen Sie im Feld Typ `den Wert itil`hinzu.

   c. Speichern und aktualisieren Sie das Formular.

   d. Aktualisieren Sie das Incident-, Change- oder Anforderungsformular, und überprüfen Sie die Zuweisungsgruppe erneut.
   Die Gruppe sollte jetzt angezeigt werden.

8. Fügen Sie für die manuellen Indikatoren jeden Monat einen neuen Datenpunkt hinzu.

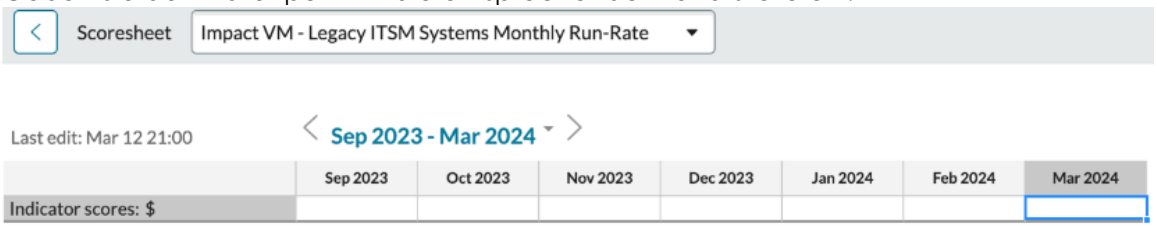
   Beispiel: Aufgrund der festen Art des Indikators „Impact VM - Legacy ITSM Systems Jährliche Ausführungsrate“ müssen Sie diesen Datenpunkt nur einmal eingeben.

   Hinweis: Wenn Sie nicht über ein Pro- oder Enterprise-Abonnement vollständigen Zugriff auf Performance/Platform Analytics haben, müssen Sie diesen Datenpunkt jeden Monat eingeben.

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

a. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics** > **Bewertungsblatt**, und wählen Sie dann **Auswirkungs-VM - Jährliche Ausführungsrate von Legacy-ITSM-Systemen**aus.

b. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Datensammlung für ITSM aktivieren

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für ITSM, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance/Performance Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig: Führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch, um die Datenerfassung zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin, pa_admin oder pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, und öffnen Sie dann **Impact VM – ITSM - Monatliche Datensammlung**.
2. Wählen Sie **Aktiv**aus, und aktualisieren Sie den Datensatz.

   Wichtig: Bei monatlicher Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er am besten mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren übereinstimmt.

3. Um die monatliche Datensammlung zu testen, wählen Sie **Jetzt ausführen aus**.
4. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Dashboard**, und öffnen Sie dann **Impact VM – ITSM**.
   Es gibt zwei Registerkarten: „Monatlich – ITSM“ und „Vierteljährlich – ITSM“.
5. Wahlweise: Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen in der Faktentabelle anwenden.
   - Lesen Sie den Leitfaden zur Datensammlung, um die entsprechende Metrik mithilfe eines ServiceNow-Berichts zu erstellen.
6. Wahlweise: Um historische Aufgaben auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

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

a. Navigieren Sie zu **Leistung/Plattformanalysen > Datensammler > Aufträge**, und öffnen Sie **Impact VM – ITSM – Verlaufsdatensammlung**.

> **Wichtig:** Wählen Sie NICHT „Aktiv“ aus, da die Sammlung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

Passen Sie für den Verlauf der Aufgabenausführung die Option Relative Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

- Wenn Sie nicht über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, werden Verlaufsdaten nicht länger als 180 Tage ab dem Datum der Auftragsausführung erfasst.
- Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

b. Wählen Sie **Jetzt ausführen aus**, um den Auftrag zur Erfassung von Verlaufsdaten auszuführen.

c. Navigieren Sie zu **Platform Analytics > Dashboard**, und öffnen Sie **Impact VM – ITSM**. Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – ITSM und Vierteljährlich – ITSM. Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie ITSM-Artefakte

Die Datensammlungs-App enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die Anwendung ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Performance/Platform Analytics

Das Inhaltspaket enthält die folgenden Artefakttypen. Für die Konfiguration des Prozesses ist „Gruppentyp“ die Gruppenklassifizierung für „Benutzerverwaltung – Gruppen“.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die grundlegenden Datensätze und legt sie im Arbeitsspeicher der Plattform fest, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Daten-Cube bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Grundlegende Berechnungsdefinition für den Indikatorquelldatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die innerhalb der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. Prozent- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Zeitplan, für den die automatisierte Datensammlung ausgeführt wird.

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

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen (Fortsetzung)

Artefakttyp	Beschreibung
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte enthält Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere Widgets mit monatlichen Werten.

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Typen.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Impact VM – In diesem Monat geschlossene Changes
Indikatorquelle	Impact VM – Gruppenmitglieder
Indikatorquelle	Impact-VM: Aktive Anwender
Indikatorquelle	Impact-VM – Diesen Monat geschlossene Incidents
Indikatorquelle	Impact VM – Beendete Ausfälle in diesem Monat
Indikatorquelle	Impact VM – In diesem Monat geschlossene angeforderte Elemente
Indikatorquelle	Impact VM – In diesem Monat erfüllte Anforderungen
Automatisiert	Impact VM – ITSM – Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung – Ungeplante Ausfälle (Stunden)
Automatisiert	Impact VM – ITSM – Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Incidents (Stunden)
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der geschlossenen Incidents, die aus Telefonanrufen stammen
Automatisiert	Impact VM – Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen einer Anforderung (Stunden)
Automatisiert	Impact-VM: Anzahl der geschlossenen Standard-Changes
Automatisiert	Impact VM – ITSM – Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2+
Automatisiert	Impact-VM – Anzahl der ungeplanten Ausfälle in diesem Monat
Automatisiert	Auswirkungs-VM – ITSM – Durchschnittliche Zeit zum Schließen eines Change in Stunden
Automatisiert	Impact VM – ITSM – Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1
Automatisiert	Impact-VM: Anzahl der in diesem Monat geschlossenen angeforderten Elemente
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat erfüllten Anforderungen

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Beschreibung
Automatisiert	Impact VM – ITSM – Anzahl der geschlossenen L1-Incidents in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen Changes
Automatisiert	Impact VM – ITSM – Anzahl der geschlossenen L2+-Incidents in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – ITSM – Anzahl der geschlossenen Incidents in diesem Monat
Automatisiert	Impact-VM: Anzahl der in diesem Monat geschlossenen, automatisierten, angeforderten Elemente
Automatisiert	Impact VM – ITSM – Anzahl der aktiven Anwender
Manuell	Impact-VM: Jährliche Ausführungsrate von Legacy-ITSM-Systemen
Formel	Impact VM – ITSM – Verhältnis der geschlossenen Incidents pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2+ in diesem Monat
Formel	Impact VM – Anzahl der erfüllten angeforderten Elemente, die in diesem Monat automatisiert waren
Formel	Impact VM – % der in diesem Monat geschlossenen Standard-Changes
Formel	Impact VM – % der diesen Monat geschlossenen Incidents, die aus Telefonanrufen stammen
Formel	Impact VM – ITSM – Verhältnis der geschlossenen Incidents pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 in diesem Monat
Datensammlungsauftrag	Impact VM – ITSM: Monatliche Datensammlung
Datensammlungsauftrag	Impact VM – ITSM – Verlaufsdatensammlung
Widget	% der geschlossenen Standard-Changes
Widget	% der geschlossenen Incidents, die aus Telefonanrufen stammen
Widget	Anzahl der erfüllten angeforderten Elemente, die automatisiert waren
Widget	Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Change (Stunden)
Widget	Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen einer Anforderung (Stunden)
Widget	Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Incidents (Stunden)
Widget	Monatliche Ausführungsrate von ITSM-Altsystemen
Widget	Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung ungeplanter Ausfälle (Stunden)
Widget	Anzahl der geschlossenen Changes
Widget	Anzahl der geschlossenen Incidents
Widget	Anzahl der geschlossenen Incidents der Stufe 1

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Beschreibung
Widget	Anzahl der erfüllten Anforderungen
Widget	Anzahl der geschlossenen Incidents der Stufe 2+
Widget	Anzahl der ungeplanten Ausfälle
Widget	Verhältnis der geschlossenen Incidents pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2+
Widget	Verhältnis der geschlossenen Incidents pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1
Widget	Anzahl der aktiven Anwender
Dashboard	Impact VM – ITSM
Gruppentyp	Stufe 1
Gruppentyp	Stufe 2+

Impact Value Management Data Collection Content Pack for ITOM

Installieren und konfigurieren Sie das Data Collection Content Pack for ITOM.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Data Collection Pack for ITOM
2. Datensammlung für ITOM konfigurieren
3. Aktivieren Sie die Datensammlung für ITOM
4. Überprüfen Sie ITOM-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen beibehalten, wenn Sie bereit für ein Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Das Data Collection Content Pack wird aktualisiert und Ändern der Konfiguration der Datensammlung.

Installieren Sie das Data Collection Pack for ITOM

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

Vorbereitungen

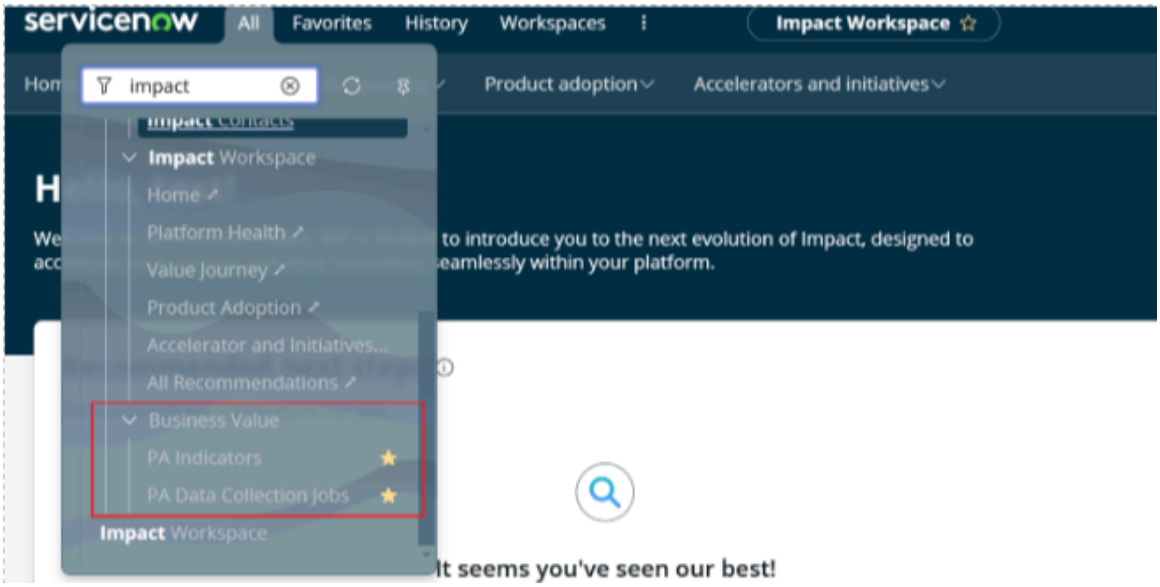
Die Definitionen der ITOM-Erfolgsmetrik in dieser Anwendung basieren auf einer anderen Anwendung. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie noch nicht installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

Erforderliche Rolle: Impact-Benutzer

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Auswirkungs-Arbeitsbereich in Ihrer -Instanz.
2. Navigieren zu **Alle** > **Impact-Arbeitsbereich** > **Geschäftswert** > **PA-Datensammlungsaufträge**.

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



3. Wählen Sie **PA-Datensammlungsaufträge**aus.
4. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:
   - **Impact VM – ITOM – Monatliche Datensammlung**
   - **Impact VM – ITOM – Verlaufsdatensammlung**

   Wenn Sie Probleme haben, die Datensammlungsaufträge zu finden, überprüfen Sie, ob die erforderlichen von der Datensammlung abhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

Datensammlung für ITOM konfigurieren

Datensammlung für ITOM konfigurieren.

Vorbereitungen

Hinweis: Um die Datensammlung zu starten, muss dieses Setup nur einmal durchgeführt werden.

Sie müssen bestimmen, welche Ihrer Zuweisungsgruppen innerhalb der Incident-, Change- und Anforderungs-Workflows genutzt werden, die Sie als Stufe 1 bzw. Stufe 2 einstufen:

- Stufe 1: First-Level-Support, in der Regel Ihre Helpdesk-/Service Desk-Gruppe(n)
- Stufe 2+: Zweit- und Drittpartei-Support, dies sind Ihre Spezialistenteams sowie potenzielle Lieferantenteams

Erforderliche Rolle: admin, pa_power_user, pa_admin oder pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren Sie in Benutzerverwaltung zum Modul **Gruppen**.
2. Öffnen Sie die Gruppendatensätze, die im Incident-Prozess als Zuweisungsgruppe verwendet werden sollen.
3. Fügen Sie dem Datensatz einen der folgenden Typen hinzu:
   - Stufe 1
   - Stufe 2+

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

Der Typ wird im Gruppenformular möglicherweise nicht standardmäßig angezeigt. Fordern Sie einen Systemadministrator an, das Feld im Formular sichtbar zu machen.

4. Aktualisieren Sie den Datensatz.
5. Wiederholen Sie diese Schritte für alle Zuweisungsgruppen.

6. Führen Sie zur Validierung eine Abfrage der Incident-Tabelle für noch nicht klassifizierte Zuweisungsgruppen aus, um zu überprüfen, ob Sie alle Gruppen klassifiziert haben.

Wenn sich Ihre Zuweisungsgruppen ändern, müssen Sie sie neu klassifizieren.

7. Bei Problemen, bei denen im Feld Zuweisungsgruppe keine Gruppen der Stufen 1 oder 2 in Incidents, Changes oder Anforderungen angezeigt werden, stellen Sie sicher, dass der Typ ITIL auch der Gruppe hinzugefügt wird:

   a. Navigieren zu **System Security > Benutzer und Gruppen > Gruppen**.

   b. Fügen Sie im Feld Typ `den Wert itil`hinzu.

   c. Speichern und aktualisieren Sie das Formular.

   d. Aktualisieren Sie das Incident-, Change- oder Anforderungsformular, und überprüfen Sie die Zuweisungsgruppe erneut.
   Die Gruppe sollte jetzt angezeigt werden.

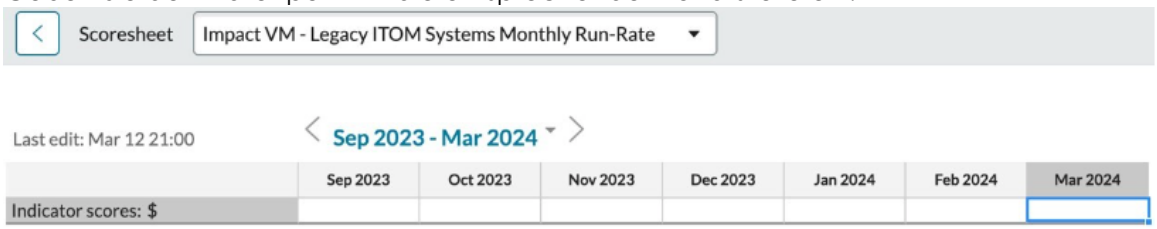
8. Fügen Sie für die manuellen Indikatoren jeden Monat einen neuen Datenpunkt hinzu. Beispiel: Aufgrund der festen Art des Indikators „Impact VM - Legacy ITOM Systems Jährliche Ausführungsrate“ müssen Sie diesen Datenpunkt nur einmal eingeben.

> **Wichtig:** Wenn Sie nicht über ein Pro- oder Enterprise-Abonnement vollständigen Zugriff auf Performance/Platform Analytics haben, müssen Sie diesen Datenpunkt jeden Monat eingeben.

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

a. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics** > **Bewertungsblatt**, und wählen Sie dann **Impact VM - Legacy ITOM Systems Annual Run-Rate**aus.

b. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Aktivieren Sie die Datensammlung für ITOM

Aktivieren Sie das Data Collection Pack for ITOM, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance/Performance Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig: Führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch, um die Datenerfassung zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin, pa_admin oder pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, und öffnen Sie dann **Impact VM – ITOM - Monatliche Datensammlung**.
2. Wählen Sie **Aktiv**aus, und aktualisieren Sie den Datensatz.

   Wichtig: Bei monatlicher Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er am besten mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren übereinstimmt.

3. Um die monatliche Datensammlung zu testen, wählen Sie **Jetzt ausführen aus**.
4. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Dashboard**, und öffnen Sie dann **Impact VM – ITOM**.
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – ITOM und Vierteljährlich – ITOM.
5. Wahlweise: Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie durch die Anwendung derselben Filterbedingungen in der Faktentabelle erhalten.
6. Wahlweise: Um historische Aufgaben auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Datenerfasser** > **>Aufträge**, und öffnen Sie dann **Impact VM – ITOM – Verlaufsdatensammlung**.

      Wichtig: Wählen Sie NICHT „Aktiv“ aus, da die Sammlung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

      Passen Sie für den Verlauf der Aufgabenausführung die Option Relative Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

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

- Wenn Sie nicht über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, werden Verlaufsdaten nicht länger als 180 Tage ab dem Datum der Auftragsausführung erfasst.
- Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

b. Wählen Sie **Jetzt ausführen aus**, um den Auftrag zur Erfassung von Verlaufsdaten auszuführen.

c. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Dashboard**, und öffnen Sie dann **Impact VM – ITOM**.
Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – ITOM und Vierteljährlich – ITOM. Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie ITOM-Artefakte

Die App „Datensammlung“ enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die Anwendung ServiceNow Performance Analytics sowie Artefakttypen.

Performance/Platform Analytics

Das Inhaltspaket enthält die folgenden Artefakttypen. Für die Konfiguration des Prozesses ist „Gruppentyp“ die Gruppenklassifizierung für „Benutzerverwaltung – Gruppen“.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die grundlegenden Datensätze und legt sie im Arbeitsspeicher der Plattform fest, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Daten-Cube bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Grundlegende Berechnungsdefinition für den Indikatorquelldatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die innerhalb der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. Prozent- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Zeitplan, für den die automatisierte Datensammlung ausgeführt wird.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte enthält Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere Widgets mit monatlichen Werten.

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

Artefakte nach Typ

Hinweis: Die Häufigkeiten aller zutreffenden Indikatoren und Indikatorquellen wurden von vierteljährlich in monatlich geändert. Wenn Sie dieses Inhaltspaket nicht zum ersten Mal verwenden, sollten Sie einen Baselineverlaufsauftrag (Datensammlungsauftrag) ausführen, um entsprechende Verlaufsdaten zu erfassen. Die Verlaufsdaten werden in einer zukünftigen Erweiterung des Dashboards visualisiert.

Außerdem basiert diese Version der App „ITOM Data Collection“ für die unten hervorgehobenen Metriken auf der ITSM-Produktlizenzierung. Derzeit besteht die Problemumgehung darin, diese Metriken in Impact manuell zu aktualisieren.

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Name
Automatisiert	Impact VM – ITOM – Anzahl der geschlossenen Incidents in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – ITOM – Anzahl der geschlossenen L1-Incidents in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – ITOM – Anzahl der geschlossenen L2+-Incidents in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – ITOM – Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Incidents (Stunden)
Automatisiert	Impact VM – In diesem Monat automatisch erstellte Incidents
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der ausgelösten Warnungen in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der virtuellen Ereignisse in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der nicht sekundären Warnungen in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – ITOM – Anzahl der ungeplanten Ausfälle in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – ITOM – Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung – Ungeplante Ausfälle (Stunden)
Automatisiert	Impact VM – ITOM – Anzahl der aktiven Anwender
Automatisiert	Impact VM – ITOM – Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1
Automatisiert	Auswirkungs-VM – ITOM – Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter mit Stufe 2 oder höher
Formel	Impact VM – ITOM – Verhältnis der geschlossenen Incidents pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 in diesem Monat
Formel	Impact VM – ITOM – Verhältnis der geschlossenen Incidents pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2+ in diesem Monat

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Formel	Impact VM – % der automatisch erstellten Incidents in diesem Monat
Formel	Impact VM – % der Warnungskorrelation in diesem Monat
Manuell	Impact VM – Monatliche Ausführungsrate von ITOM-Altsystemen
Datensammlungsauftrag	Impact-VM: Monatliche Datensammlung
Widget	% der automatisch erstellten Incidents
Widget	% der Warnungskorrelation
Widget	Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Incidents (Stunden)
Widget	Ausführungsrate von ITOM-Altsystemen
Widget	Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung ungeplanter Ausfälle (Stunden)
Widget	Anzahl der aktiven Anwender
Widget	Anzahl der geschlossenen Incidents
Widget	Anzahl der geschlossenen Incidents der Stufe 1
Widget	Anzahl der geschlossenen Incidents der Stufe 2+
Widget	Anzahl der ungeplanten Ausfälle
Widget	Verhältnis der geschlossenen Incidents pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2+
Widget	Verhältnis der geschlossenen Incidents pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1
Dashboard	Impact VM – ITOM
Gruppentyp	Stufe 1
Gruppentyp	Stufe 2+

Impact Value Management Data Collection Content Pack for HR

Installieren und konfigurieren Sie das Inhaltspaket für HR-Datensammlung.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Data Collection Pack for HR
2. Datensammlung für HR konfigurieren
3. Datensammlung für HR aktivieren
4. Überprüfen Sie HR-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen beibehalten, wenn Sie bereit für ein Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Konfiguration der Datensammlung und Das Data Collection Content Pack wird aktualisiert.

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

Installieren Sie das Data Collection Pack for HR

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

Vorbereitungen

Die Definitionen der HR-Erfolgsmetrik in dieser Anwendung beruhen auf einer anderen Anwendung. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie noch nicht installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

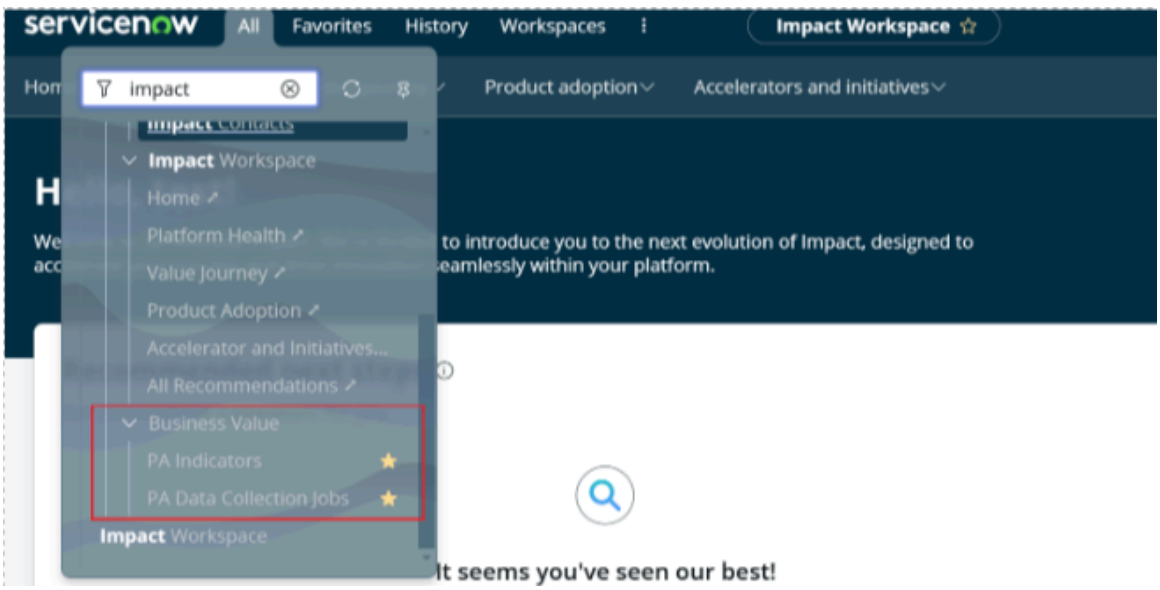
Die Definitionen der HR-Erfolgsmetriken in dieser Anwendung sind auch von den folgenden Inhaltspaketen aus dem Store für vorgefertigte HR-Servicedefinitionen abhängig:

- Offboarding – Freiwillige Trennung
- Offboarding – Reduzierung in Kraft
- Offboarding – Unfreiwillige Trennung
- Mitarbeitertransfers

Erforderliche Rolle: Impact-Benutzer

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Auswirkungs-Arbeitsbereich in Ihrer -Instanz.
2. Navigieren zu **Alle** > **Impact-Arbeitsbereich** > **Geschäftswert** > **PA-Datensammlungsaufträge**.



3. Wählen Sie **PA-Datensammlungsaufträge**aus.
4. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:
   - **Impact-VM – HR – Monatliche Datensammlung**
   - **Impact-VM – HR – Verlaufsdatensammlung**

   Wenn Sie Probleme haben, die Datensammlungsaufträge zu finden, überprüfen Sie, ob die erforderlichen von der Datensammlung abhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

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

Datensammlung für HR konfigurieren

Datensammlung für HR konfigurieren.

Vorbereitungen

Hinweis: Um die Datensammlung zu starten, muss dieses Setup nur einmal durchgeführt werden.

Sie müssen bestimmen, welche Ihrer Zuweisungsgruppen innerhalb der Incident-, Change- und Anforderungs-Workflows genutzt werden, die Sie als Stufe 1 bzw. Stufe 2 einstufen:

- Stufe 1: First-Level-Support, in der Regel Ihre Helpdesk-/Service Desk-Gruppe(n)
- Stufe 2+: Zweit- und Drittpartei-Support, dies sind Ihre Spezialistenteams sowie potenzielle Lieferantenteams

Erforderliche Rolle: admin, pa_power_user, pa_admin oder pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren Sie in Benutzerverwaltung zum Modul **Gruppen**.
2. Öffnen Sie die Gruppendatensätze, die im Incident-Prozess als Zuweisungsgruppe verwendet werden sollen.
3. Fügen Sie dem Datensatz einen der folgenden Typen hinzu:
   - Stufe 1
   - Stufe 2+

   Der Typ wird im Gruppenformular möglicherweise nicht standardmäßig angezeigt. Fordern Sie einen Systemadministrator an, das Feld im Formular sichtbar zu machen.
4. Fügen Sie dem Datensatz den Typ **„human_resources“** hinzu, um ihn von anderen Abstufungsgruppen in anderen Produktlinien zu unterscheiden.
5. Aktualisieren Sie den Datensatz.
6. Wiederholen Sie diese Schritte für alle potenziellen Zuweisungsgruppen.

7. Führen Sie zur Validierung eine Abfrage der HR-Falltabelle für noch nicht klassifizierte Zuweisungsgruppen aus, um zu überprüfen, ob Sie alle Gruppen klassifiziert haben.

Wenn sich Ihre Zuweisungsgruppen ändern, müssen Sie sie neu klassifizieren.

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

8. Bei Problemen, bei denen im Feld Zuweisungsgruppe keine Gruppen der Stufen 1 oder 2 in Incidents, Changes oder Anforderungen angezeigt werden, stellen Sie sicher, dass der Typ ITIL auch der Gruppe hinzugefügt wird:

   a. Navigieren zu **System Security > Benutzer und Gruppen > Gruppen**.

   b. Fügen Sie im Feld Typ `den Wert itil`hinzu.

   c. Speichern und aktualisieren Sie das Formular.

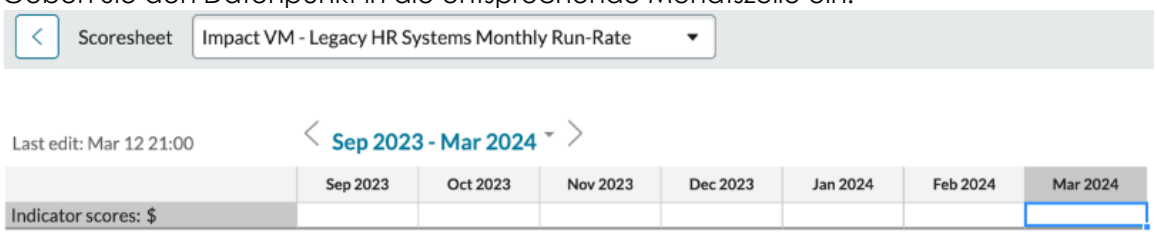
   d. Aktualisieren Sie das Incident-, Change- oder Anforderungsformular, und überprüfen Sie die Zuweisungsgruppe erneut.
   Die Gruppe sollte jetzt angezeigt werden.

9. Fügen Sie für die manuellen Indikatoren jeden Monat einen neuen Datenpunkt hinzu. Beispiel: Aufgrund der festen Art des Indikators „Impact VM - Legacy HR Systems Jährliche Ausführungsrate“ müssen Sie diesen Datenpunkt nur einmal eingeben.

   Wichtig: Wenn Sie nicht über ein Pro- oder Enterprise-Abonnement vollständigen Zugriff auf Performance/Platform Analytics haben, müssen Sie diesen Datenpunkt jeden Monat eingeben.

   a. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics** > **Bewertungsblatt**, und wählen Sie dann **Auswirkungs-VM - Jährliche Ausführungsrate von Legacy-HR-Systemen**aus.

   b. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Datensammlung für HR aktivieren

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für HR, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance/Performance Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig: Führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch, um die Datenerfassung zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin, pa_admin oder pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, und öffnen Sie dann **Impact VM – HR – Monatliche Datensammlung**.
2. Wählen Sie **Aktiv**aus, und aktualisieren Sie den Datensatz.

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

> **Wichtig:** Bei monatlicher Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er am besten mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren übereinstimmt.

3. Um die monatliche Datensammlung zu testen, wählen Sie **Jetzt ausführen aus**.
4. Navigieren zu **Platform Analytics** > **Dashboard**, und öffnen Sie dann **Impact VM – HR**.
   Es gibt zwei Registerkarten: „Monatlich – HR“ und „Vierteljährlich – HR“.
5. Wahlweise: Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen auf die Faktentabelle anwenden.
6. Wahlweise: Um historische Aufgaben auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, und öffnen Sie dann **Impact VM – HR – Verlaufsdatensammlung**.

   > **Wichtig:** Wählen Sie NICHT Aktiv aus, da die Sammlung historischer Daten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

   Passen Sie für den Verlauf der Aufgabenausführung die Option Relative Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

   - Wenn Sie nicht über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, werden Verlaufsdaten nicht länger als 180 Tage ab dem Datum der Auftragsausführung erfasst.
   - Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

   b. Wählen Sie **Jetzt ausführen aus**, um den Auftrag zur Erfassung von Verlaufsdaten auszuführen.

   c. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Dashboard**, und öffnen Sie dann **Impact VM – HR**.
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – HR und Vierteljährlich – HR.

   d. Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie HR-Artefakte

Die App „Datensammlung“ enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die Anwendung ServiceNow Performance Analytics.

Performance/Platform Analytics

Das Inhaltspaket enthält die folgenden Artefakttypen. Für die Konfiguration des Prozesses ist „Gruppentyp“ die Gruppenklassifizierung für „Benutzerverwaltung – Gruppen“.

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

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die grundlegenden Datensätze und legt sie im Arbeitsspeicher der Plattform fest, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Daten-Cube bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Grundlegende Berechnungsdefinition für den Indikatorquelldatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die innerhalb der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. Prozent- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Zeitplan, für den die automatisierte Datensammlung ausgeführt wird.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte enthält Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere Widgets mit monatlichen Werten.

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Hinweis: Die Häufigkeiten aller zutreffenden Indikatoren und Indikatorquellen wurden von vierteljährlich in monatlich geändert. Wenn Sie dieses Inhaltspaket nicht zum ersten Mal verwenden, sollten Sie einen Baselineverlaufsauftrag (Datensammlungsauftrag) ausführen, um entsprechende Verlaufsdaten zu erfassen. Die Verlaufsdaten werden in einer zukünftigen Erweiterung des Dashboards visualisiert.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Name
Indikatorquelle	Impact VM – Aktive Anwender
Indikatorquelle	Impact VM – In diesem Monat eingearbeitete Mitarbeiter
Indikatorquelle	Impact VM – In diesem Monat geschlossene HR-Lebenszyklus-Aufgaben
Indikatorquelle	Impact VM – In diesem Monat geöffnete HR-Fälle
Indikatorquelle	Impact VM – In diesem Monat ausgeschiedene Mitarbeiter
Indikatorquelle	Impact VM – Gruppenmitglieder
Indikatorquelle	Impact VM – In diesem Monat geschlossene Fälle
Automatisiert	Impact VM – Geöffnete HR-Fälle, die aus Telefonanrufen stammen

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der HR-Mitarbeiter der Stufe 2+
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der HR-Mitarbeiter der Stufe 1
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Übertragungsaufgaben in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM: Anzahl der in diesem Monat geschlossenen HR-Fälle ab Stufe 2
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen HR-Fälle der Stufe 1
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen Versetzungsfälle mit Lebenszyklusereignis
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen Offboarding-Fälle mit Lebenszyklusereignis
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat ausgeschiedenen Neueinstellungen
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Onboarding-Aufgaben in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Offboarding-Aufgaben in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geöffneten HR-Fälle
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen Onboarding-Fälle mit Lebenszyklusereignis
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen HR-Fälle
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Neueinstellungen in diesem Monat
Formel	Impact VM: Fluktuationsrate neuer Mitarbeiter im Jahr 1 in diesem Monat
Formel	Impact VM – Verhältnis von Fällen der Stufe 2+ pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2+
Formel	Impact VM – Verhältnis von Fällen der Stufe 1 pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1
Formel	Impact VM – Durchschnittliche Aktivitäten pro Versetzungsfall in diesem Monat
Formel	Impact VM – Durchschnittliche Aktivitäten pro Offboarding-Fall in diesem Monat
Formel	Impact VM – Durchschnittliche Aktivitäten pro Onboarding-Fall in diesem Monat
Formel	Impact VM – % der in diesem Monat geöffneten HR-Fälle, die aus Telefonanrufen stammen

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Manuell	Impact-VM: Jährliche Ausführungsrate von Legacy-HR-Systemen
Datensammlungsauftrag	Impact-VM: Monatliche Datensammlung
Widget	Verhältnis von Fällen der Stufe 2+ zu Service Desk-Mitarbeitern der Stufe 2+
Widget	Prozentsatz der HR-Fälle, die aus Telefonanrufen stammen
Widget	Jährliche Ausführungsrate von HR-Altsystemen
Widget	Durchschnittliche Aktivitäten pro Offboarding-Fall in diesem Monat
Widget	Anzahl der in diesem Monat geschlossenen HR-Fälle
Widget	Fluktuationsrate im ersten Jahr in diesem Monat
Widget	Anzahl der in diesem Monat geschlossenen HR-Fälle der Stufe 1
Widget	Durchschnittliche Aktivitäten pro Onboarding-Fall in diesem Monat
Widget	Verhältnis von Fällen der Stufe 1 zu Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1
Widget	Durchschnittliche Aktivitäten pro Versetzungsfall in diesem Monat
Widget	Anzahl der in diesem Monat geschlossenen HR-Fälle der Stufe 2
Dashboard	Impact VM – HR
Gruppentyp	Stufe 1
Gruppentyp	Stufe 2+

Impact Value Management Data Collection Content Pack for SecOps

Installieren und konfigurieren Sie das Data Collection Content Pack for SecOps.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Data Collection Pack for SecOps
2. Datensammlung für SecOps konfigurieren
3. Aktivieren Sie Data Collection for SecOps
4. Überprüfen Sie SecOps-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen beibehalten, wenn Sie bereit für ein Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Konfiguration der Datensammlung und Das Data Collection Content Pack wird aktualisiert.

Installieren Sie das Data Collection Pack for SecOps

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

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

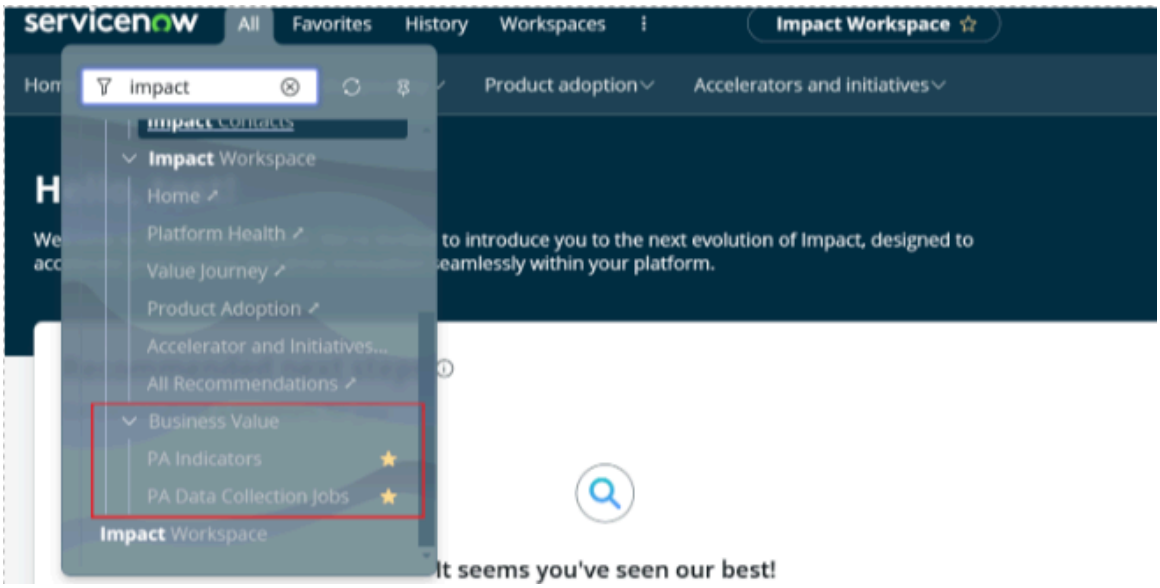
Vorbereitungen

Die Definitionen der SecOps-Erfolgsmetrik in dieser Anwendung basieren auf anderen Anwendungen. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie noch nicht installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

Erforderliche Rolle: Impact-Benutzer

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Auswirkungs-Arbeitsbereich in Ihrer -Instanz.
2. Navigieren zu **Alle** > **Impact-Arbeitsbereich** > **Geschäftswert** > **PA-Datensammlungsaufträge**.



3. Wählen Sie **PA-Datensammlungsaufträge**aus.
4. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:
   - **Impact-VM – SecOps – Monatliche Datensammlung**
   - **Impact-VM – SecOps – Verlaufsdatensammlung**

   Wenn Sie Probleme haben, die Datensammlungsaufträge zu finden, überprüfen Sie, ob die erforderlichen von der Datensammlung abhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

Datensammlung für SecOps konfigurieren

Datensammlung für SecOps konfigurieren.

Vorbereitungen

Sie müssen keine Gruppentypen zuweisen, um die Datensammlung für SecOps zu konfigurieren, Sie müssen jedoch manuelle Datenpunkte eingeben.

Für die manuellen Indikatoren müssen Sie jeden Monat einen neuen Datenpunkt hinzufügen. Beispiel: Aufgrund der festen Art des Indikators „Impact VM - Legacy SecOps Systems Jährliche Ausführungsrate“ müssen Sie diesen Datenpunkt nur einmal eingeben.

Wichtig: Wenn Sie nicht über ein Pro- oder Enterprise-Abonnement vollständigen Zugriff auf Performance/Platform Analytics haben, müssen Sie diesen Datenpunkt jeden Monat eingeben.

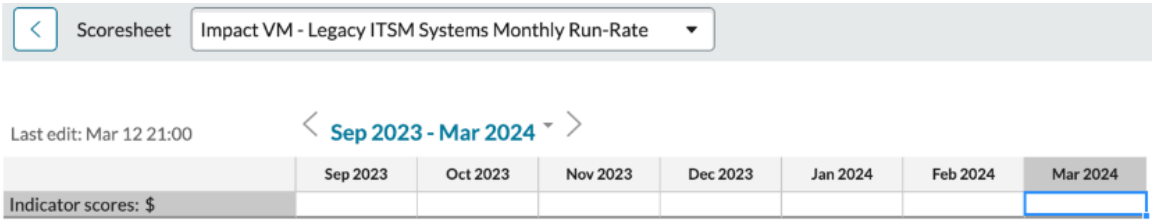
Automatische Übersetzung

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

Erforderliche Rolle: admin, pa_power_user, pa_admin oder pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Bewertungsblatt**, und wählen Sie dann **Auswirkungs-VM – Jährliche Ausführungsrate von Legacy-SecOps-Systemen**aus.
2. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Aktivieren Sie Data Collection for SecOps

Aktivieren Sie das Data Collection Pack for SecOps, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance/Performance Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig: Führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch, um die Datenerfassung zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin, pa_admin oder pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, und öffnen Sie dann **Impact VM – SecOps - Monatliche Datensammlung**.
2. Wählen Sie **Aktiv**aus, und aktualisieren Sie den Datensatz.

Wichtig: Bei monatlicher Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er am besten mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren übereinstimmt.

3. Um die monatliche Datensammlung zu testen, wählen Sie **Jetzt ausführen aus**.
4. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Dashboard**, und öffnen Sie dann **Impact VM – SecOps**.
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – SecOps und Vierteljährlich – SecOps.
5. Wahlweise: Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen auf die Faktentabelle anwenden.
6. Wahlweise: Um historische Aufgaben auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, und öffnen Sie dann **Impact VM – SecOps – Verlaufsdatensammlung**.

   Wichtig: Wählen Sie NICHT „Aktiv“ aus, da die Sammlung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

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

Passen Sie für den Verlauf der Aufgabenausführung die Option Relative Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

- Wenn Sie nicht über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, werden Verlaufsdaten nicht länger als 180 Tage ab dem Datum der Auftragsausführung erfasst.
- Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

b. Wählen Sie **Jetzt ausführen aus**, um den Auftrag zur Erfassung von Verlaufsdaten auszuführen.

c. Navigieren zu **Platform Analytics** > **Dashboard**, und öffnen Sie dann **Impact VM – SecOps**. Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – SecOps und Vierteljährlich – SecOps.

(Optional) Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie SecOps-Artefakte

Die Datensammlungs-App enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die Anwendung ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Das Inhaltspaket enthält die folgenden Artefakttypen.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die grundlegenden Datensätze und legt sie im Arbeitsspeicher der Plattform fest, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Daten-Cube bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Grundlegende Berechnungsdefinition für den Indikatorquelldatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die innerhalb der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. Prozent- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Zeitplan, für den die automatisierte Datensammlung ausgeführt wird.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte enthält Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere Widgets mit monatlichen Werten.

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

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Name
Datensammlungsauftrag	Impact-VM – SecOps – Monatliche Datensammlung
Datensammlungsauftrag	Impact-VM – SecOps – monatliche Verlaufsdatensammlung
Dashboard	Impact VM – SecOps
Widget	Verhältnis der Anzahl der angreifbaren Elemente mit Korrekturaufgabe zum Schwachstellenteam
Widget	Verhältnis von geschlossenem angreifbaren Elementen zu geschlossenen Korrekturaufgaben
Widget	% der SIs, die vom SOC-Reaktionsteam der Stufe 1 gelöst wurden
Widget	Verhältnis der Security Incidents, die auf Stufe 1 behandelt werden, zur Anzahl der VZÄ der SOC-Stufe 1
Widget	Verhältnis der Security Incidents, die auf Stufe 2+ behandelt werden, zur Anzahl der VZÄ der SOC-Stufe 2+
Widget	% der kritischen angreifbaren Elemente, die nicht behandelt werden
Widget	Durchschnittliches Alter der geschlossenen kritischen angreifbaren Elemente
Widget	% der nicht kritischen angreifbaren Elemente, die nicht behandelt werden
Widget	Durchschn. Alter nicht kritischer angreifbarer Elemente bei Abschluss (Tage)
Widget	Durchschnittliche Zeit bis zum Abschluss eines SI (Tage)
Formel	Impact VM – Verhältnis der Anzahl der angreifbaren Elemente mit Korrekturaufgabe zur Größe des Schwachstellenteams
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geöffneten angreifbaren Elemente mit Korrekturaufgabe
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der VZÄ des Schwachstellenteams
Formel	Impact VM – Verhältnis von geschlossenem angreifbaren Elementen zu geschlossenen Korrekturaufgaben
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen angreifbaren Elemente
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen Korrekturaufgaben
Formel	Impact VM – % der Security Incidents, die von den dedizierten Mitgliedern des SOC (Stufe 1) gelöst wurden

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat von Stufe 1 geschlossenen Security Incidents
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen Security Incidents
Formel	Impact VM – Verhältnis der gesamt in Stufe 1 gelösten Security Incidents zur Gesamtzahl des SOC-Stufe-1-Teams
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der SOC-Analysten (Stufe 1)
Formel	Impact VM – Verhältnis der gesamt in Stufe 2+ gelösten Security Incidents zur Gesamtzahl des SOC-Stufe-2+-Teams
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat von Stufe 2+ geschlossenen Security Incidents
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der SOC-Analysten (Stufe 2)
Formel	Impact VM – % der kritischen angreifbaren Elemente, die nicht behandelt wurden
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der offenen, kritischen angreifbaren Elemente in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geöffneten Schwachstellen
Formel	Impact VM – Durchschnittliches Alter der geschlossenen kritischen angreifbaren Elemente
Automatisiert	Impact VM – Zeit zum Schließen kritischer angreifbarer Elemente
Automatisiert	Impact VM – Angreifbare Elemente mit P1 oder P2 in diesem Monat
Formel	Impact VM – % der nicht kritischen angreifbaren Elemente, die nicht behandelt wurden
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der offenen, nicht kritischen angreifbaren Elemente in diesem Monat
Formel	Impact VM – Durchschnittliches Alter der geschlossenen nicht kritischen angreifbaren Elemente
Automatisiert	Impact VM – Durchschnittliches Alter nicht kritischer angreifbarer Elemente bei Abschluss (Tage)
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der nicht kritischen (P3, P4, P5) angreifbaren Elemente in diesem Monat
Formel	Impact VM – Durchschnittliche Zeit bis zum Abschluss von SI (Tage)
Automatisiert	Impact VM – Summierte Dauer der geschlossenen Security Incidents

Impact Value Management Data Collection Content Pack for SPM

Installieren und konfigurieren Sie das Inhaltspaket für die Datensammlung für SPM.

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

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Datensammlungspaket für SPM
2. Datensammlung für SPM konfigurieren
3. Datensammlung für SPM aktivieren
4. Überprüfen Sie SPM-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen beibehalten, wenn Sie bereit für ein Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Konfiguration der Datensammlung und Das Data Collection Content Pack wird aktualisiert.

Installieren Sie das Datensammlungspaket für SPM

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

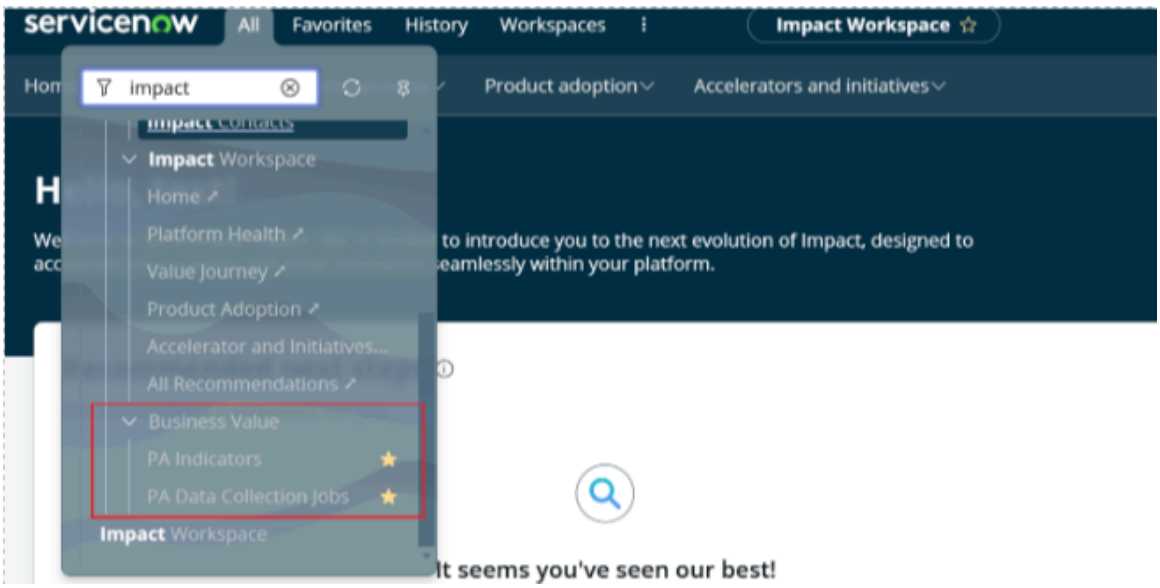
Vorbereitungen

Die SPM-Erfolgsmetrikdefinitionen in dieser Anwendung beruhen auf einer anderen Anwendung. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie noch nicht installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

Erforderliche Rolle: Impact-Benutzer

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Auswirkungs-Arbeitsbereich in Ihrer -Instanz.
2. Navigieren zu **Alle** > **Impact-Arbeitsbereich** > **Geschäftswert** > **PA-Datensammlungsaufträge**.



3. Wählen Sie **PA-Datensammlungsaufträge**aus.
4. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:
   - **Impact VM – SPM – Monatliche Datensammlung**
   - **Impact-VM – SPM – Verlaufsdatensammlung**

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

Wenn Sie Probleme haben, die Datensammlungsaufträge zu finden, überprüfen Sie, ob die erforderlichen von der Datensammlung abhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

Datensammlung für SPM konfigurieren

Datensammlung für SPM konfigurieren.

Vorbereitungen

Sie müssen keine Gruppentypen zuweisen, um die Datensammlung für SPM zu konfigurieren, Sie müssen jedoch manuelle Datenpunkte eingeben.

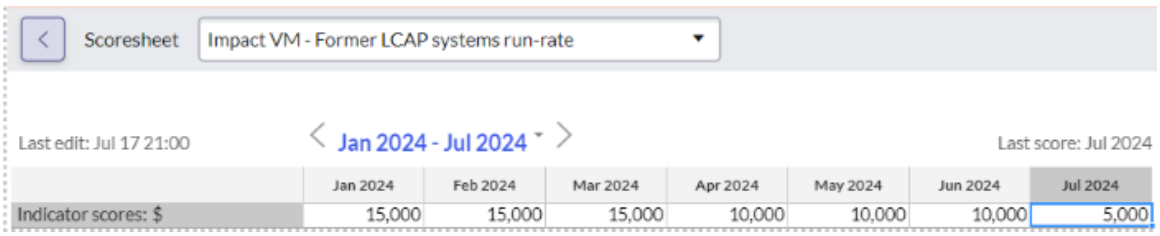
Für die manuellen Indikatoren müssen Sie jeden Monat einen neuen Datenpunkt hinzufügen. Beispiel: Aufgrund der festen Art des Indikators „Impact VM - Legacy SPM Systems Jährliche Ausführungsrate“ müssen Sie diesen Datenpunkt nur einmal eingeben.

Wichtig: Wenn Sie nicht über ein Pro- oder Enterprise-Abonnement vollständigen Zugriff auf Performance/Platform Analytics haben, müssen Sie diesen Datenpunkt jeden Monat eingeben

Erforderliche Rolle: admin, pa_power_user, pa_admin oder pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Bewertungsblatt**, und wählen Sie dann **Impact VM - Legacy SPM Systems Annual Run-Rate (Auswirkungs-VM - Legacy SPM Systems Annual Run-Rate)**aus.
2. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Datensammlung für SPM aktivieren

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für SPM, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance/Performance Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig: Führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch, um die Datenerfassung zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin, pa_admin oder pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, und öffnen Sie dann **Impact VM – SPM – Monatliche Datensammlung**.
2. Wählen Sie **Aktiv**aus, und aktualisieren Sie den Datensatz.

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

> **Wichtig:** Bei monatlicher Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er am besten mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren übereinstimmt.

3. Um die monatliche Datensammlung zu testen, wählen Sie **Jetzt ausführen aus**.
4. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Dashboard**, und öffnen Sie dann **Impact VM – SPM**.
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – SPM und Vierteljährlich – SPM.
5. Wahlweise: Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen auf die Faktentabelle anwenden.
6. Wahlweise: Um historische Aufgaben auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, und öffnen Sie dann **Impact VM – SPM – Verlaufsdatensammlung**.

   > **Wichtig:** Wählen Sie NICHT „Aktiv“ aus, da die Sammlung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

   Passen Sie für den Verlauf der Aufgabenausführung die Option Relative Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

   - Wenn Sie nicht über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, werden Verlaufsdaten nicht länger als 180 Tage ab dem Datum der Auftragsausführung erfasst.
   - Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

   b. Wählen Sie **Jetzt ausführen aus**, um den Auftrag zur Erfassung von Verlaufsdaten auszuführen.

   c. Navigieren zu **Platform Analytics** > **Dashboard**, und öffnen Sie dann **Impact VM – SPM**.
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – SPM und Vierteljährlich – SPM.

   (Optional) Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie SPM-Artefakte

Die Datensammlungs-App enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die Anwendung ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Das Inhaltspaket enthält die folgenden Artefakttypen.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die grundlegenden Datensätze und legt sie im Arbeitsspeicher der Plattform fest, um die Grundlage für die

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

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen (Fortsetzung)

Artefakttyp	Beschreibung
	Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Daten-Cube bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Grundlegende Berechnungsdefinition für den Indikatorquelldatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die innerhalb der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. Prozent- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Zeitplan, für den die automatisierte Datensammlung ausgeführt wird.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte enthält Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere Widgets mit monatlichen Werten.

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Name
Datensammlungsauftrag	Impact VM – SPM – Monatliche Datensammlung
Datensammlungsauftrag	Impact-VM – SPM – Verlaufsdatensammlung
Dashboard	Impact VM – SPM
Widget	% der abgeschlossenen Projekte, die an der Strategie ausgerichtet sind
Widget	Durchschn. Zykluszeit für genehmigten Bedarf (Tage)
Widget	Durchschn. Projektdauer (Wochen)
Widget	Projektbudget-Istwerte vs. Prognose
Widget	Durchschn. verwaltetes Budget pro PM
Widget	Durchschn. erforderlicher Gesamtaufwand pro Bedarf
Widget	% der Ausgaben des Projektteams für administrative Aufgaben
Widget	Gesamtvorteile von Bedarfen zur Außerbetriebnahme/ Migration des Altsystems
Widget	% der Erreichung der prognostizierten Vorteile in diesem Monat

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Formel	Impact VM – % der abgeschlossenen Projekte, die an der Strategie ausgerichtet sind
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat abgeschlossenen Projekte
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat abgeschlossenen Projekte mit zugewiesenem Primärziel
Formel	Impact VM – Durchschn. Zykluszeit für genehmigten Bedarf (Tage)
Automatisiert	Impact VM – Gesamtalter von „Bedarf in Projekt“ in diesem Monat (Tage)
Automatisiert	Impact VM – Gesamtbedarfe für Projekte in diesem Monat
Formel	Impact VM – Durchschn. Projektdauer (Wochen)
Automatisiert	Impact VM – Gesamtanzahl der in diesem Monat abgeschlossenen Projekte
Automatisiert	Impact VM – Summe der tatsächlichen Projektdauer
Formel	Impact VM – Projektbudget-Istwerte vs. Prognose
Automatisiert	Impact VM – Tatsächliche Gesamtkosten für die in diesem Monat abgeschlossenen Projekte
Automatisiert	Impact VM – Budgetierte Gesamtkosten für die in diesem Monat abgeschlossenen Projekte
Formel	Impact VM – Durchschn. verwaltetes Budget pro PM
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Projektmanager
Formel	Impact VM – Durchschn. erforderlicher Gesamtaufwand pro Bedarf
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat abgeschlossenen Bedarfe
Automatisiert	Impact VM – Insgesamt zugeteilte Stunden für alle abgeschlossenen Bedarfe
Manuell	Impact VM – % der Ausgaben des Projektteams für administrative Aufgaben
Manuell	Impact VM – Gesamtvorteile von Bedarfen zur Außerbetriebnahme/Migration des Altsystems
Formel	Impact VM – % der Erreichung der prognostizierten Vorteile in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – Tatsächliche Gesamtvorteile für die in diesem Monat abgeschlossenen Projekte
Automatisiert	Impact VM – Prognostizierte Gesamtvorteile für die in diesem Monat abgeschlossenen Projekte

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

Impact Value Management Data Collection Content Pack for IRM

Installieren und konfigurieren Sie das Inhaltspaket für die Datensammlung für IRM.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Datensammlungspaket für IRM
2. Datensammlung für IRM konfigurieren
3. Datensammlung für IRM aktivieren
4. Überprüfen Sie IRM-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen beibehalten, wenn Sie bereit für ein Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Konfiguration der Datensammlung und Das Data Collection Content Pack wird aktualisiert.

Installieren Sie das Datensammlungspaket für IRM

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

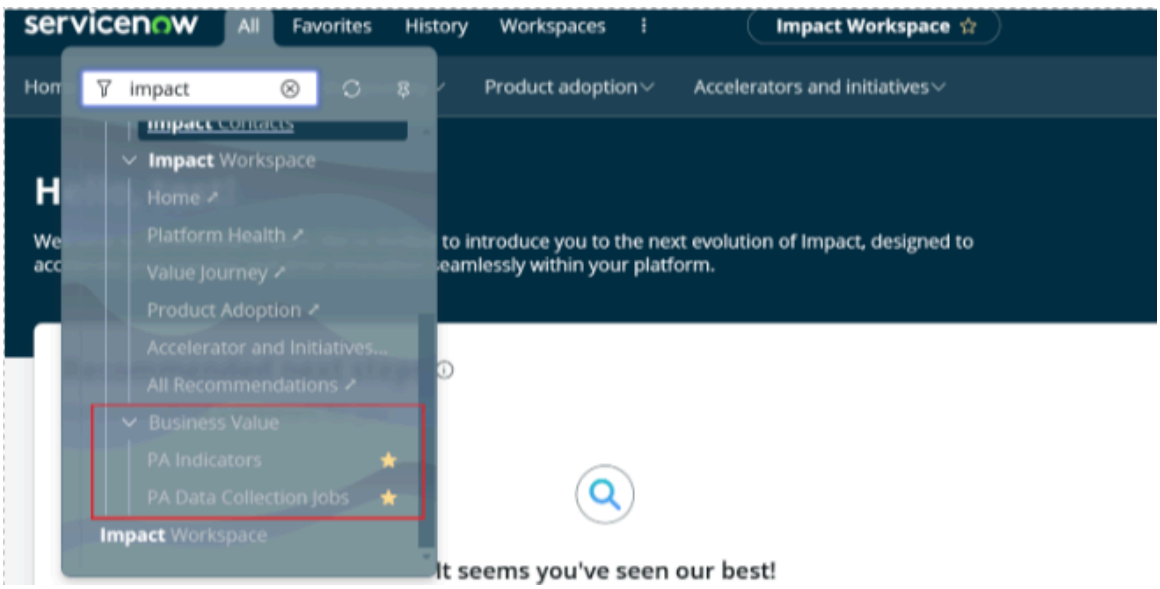
Vorbereitungen

Die IRM-Erfolgsmetrikdefinitionen in dieser Anwendung beruhen auf einer anderen Anwendung. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie noch nicht installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

Erforderliche Rolle: Impact-Benutzer

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Auswirkungs-Arbeitsbereich in Ihrer -Instanz.
2. Navigieren zu **Alle** > **Impact-Arbeitsbereich** > **Geschäftswert** > **PA-Datensammlungsaufträge**.



3. Wählen Sie **PA-Datensammlungsaufträge**aus.
4. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:

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

- **Impact-VM – IRM – Monatliche Datensammlung**
- **Impact-VM – IRM – Verlaufsdatensammlung**

Wenn Sie Probleme haben, die Datensammlungsaufträge zu finden, überprüfen Sie, ob die erforderlichen von der Datensammlung abhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie abhängige Plugins vom Datensammlungs-Inhaltspaket.

Datensammlung für IRM konfigurieren

Datensammlung für IRM konfigurieren.

Vorbereitungen

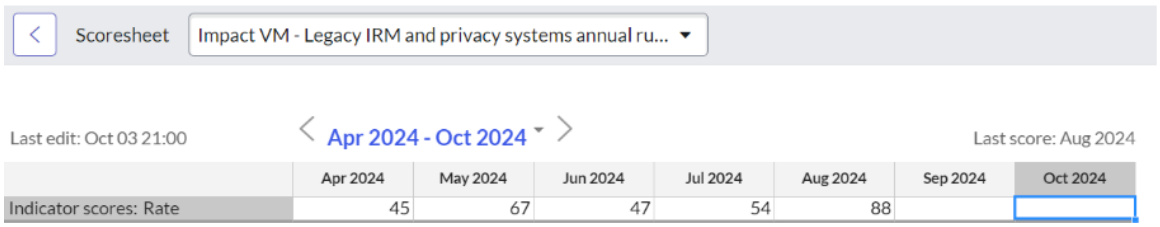
Für die manuellen Indikatoren müssen Sie jeden Monat einen neuen Datenpunkt hinzufügen. Beispiel: Aufgrund der festen Art des Indikators „Impact VM - Legacy IRM Systems Jährliche Ausführungsrate“ müssen Sie diesen Datenpunkt nur einmal eingeben.

Wichtig: Wenn Sie nicht über ein Pro- oder Enterprise-Abonnement vollständigen Zugriff auf Performance/Platform Analytics haben, müssen Sie diesen Datenpunkt jeden Monat eingeben

Erforderliche Rolle: admin, pa_power_user, pa_admin oder pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Bewertungsblatt**, und wählen Sie dann **Impact VM - Legacy IRM Systems Annual Run-Rate**aus.
2. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Datensammlung für IRM aktivieren

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für IRM, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance/Performance Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig: Führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch, um die Datenerfassung zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin, pa_admin oder pa_data_collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, und öffnen Sie dann **Impact VM – IRM – Monatliche Datensammlung**.
2. Wählen Sie **Aktiv**aus, und aktualisieren Sie den Datensatz.

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

> **Wichtig:** Bei monatlicher Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er am besten mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren übereinstimmt.

3. Um die monatliche Datensammlung zu testen, wählen Sie **Jetzt ausführen aus**.
4. Navigieren zu **Platform Analytics** > **Dashboard**und öffnen Sie dann **Impact VM – IRM**. Es gibt zwei Registerkarten: „Monatlich – IRM“ und „Vierteljährlich – IRM“.
5. Wahlweise: Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen auf die Faktentabelle anwenden.
6. Wahlweise: Um historische Aufgaben auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, und öffnen Sie dann **Impact VM – IRM – Verlaufsdatensammlung**.

   > **Wichtig:** Wählen Sie NICHT „Aktiv“ aus, da die Sammlung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

   Passen Sie für den Verlauf der Aufgabenausführung die Option Relative Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

   - Wenn Sie nicht über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, werden Verlaufsdaten nicht länger als 180 Tage ab dem Datum der Auftragsausführung erfasst.
   - Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

   b. Wählen Sie **Jetzt ausführen aus**, um den Auftrag zur Erfassung von Verlaufsdaten auszuführen.

   c. Navigieren zu **Platform Analytics** > **Dashboard**und öffnen Sie dann **Impact VM – IRM**. Es gibt zwei Registerkarten: „Monatlich – IRM“ und „Vierteljährlich – IRM“.

   (Optional) Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie IRM-Artefakte

Die Datensammlungs-App enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die Anwendung ServiceNow Performance/Platform Analytics.

Das Inhaltspaket enthält die folgenden Artefakttypen.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die grundlegenden Datensätze und legt sie im Arbeitsspeicher der Plattform fest, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Daten-Cube bezeichnet.

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

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen (Fortsetzung)

Artefakttyp	Beschreibung
Automatisierter Indikator	Grundlegende Berechnungsdefinition für den Indikatorquelldatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die innerhalb der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. Prozent- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Zeitplan, für den die automatisierte Datensammlung ausgeführt wird.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte enthält Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere Widgets mit monatlichen Werten.

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Beschreibung
Datensammlungsauftrag	Impact-VM: IRM: Monatliche Datensammlung
Datensammlungsauftrag	Impact-VM: IRM – Verlaufsdatensammlung
Dashboard	Impact VM – IRM
Widget	Anzahl der Mitarbeiter : Anzahl der FTEs des internen Audit-Teams
Widget	Anzahl der Steuerungen : Anzahl der FTEs für Risikomanager (IT, Ent Op)
Widget	Anzahl der schwerwiegenden Risikoereignisse
Widget	Durchschn. Verlust pro schwerwiegendem Risikoereignis
Widget	Durchschn. Verlust pro geringfügigem Risikoereignis
Widget	Durchschn. aufgewendete Zeit pro Kontrolle pro Jahr (Stunden)
Widget	Anzahl der datenschutzbezogenen Steuerungen: Anzahl der FTEs des Datenschutzteams
Widget	Anzahl der geringfügigen Risikoereignisse
Widget	Ausgelagertes Risikomanagement Ausgaben als % des Durchschn. Risikomanagement ausgeben

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

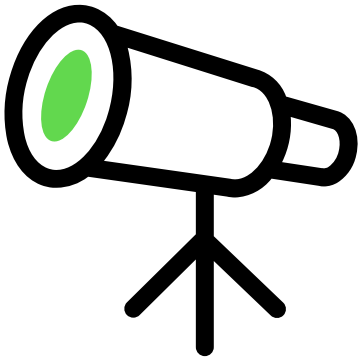
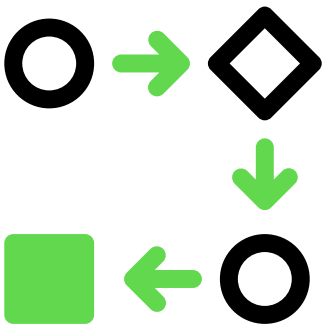
Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Beschreibung
Widget	Jährliche Ausführungsrate von Legacy-IRM- und Datenschutzsystemen
Formel	Impact VM – Verhältnis der Anzahl der Mitarbeiter zur Anzahl der VZÄ des internen Audit-Teams
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der VZÄ des internen Audit-Teams
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Mitarbeiter
Formel	Impact VM – Verhältnis der Gesamtzahl der Steuerungen zur Anzahl der VZÄ von Risikomanagern
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der VZÄ von Risikomanagern
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der datenschutzbezogenen Steuerungen
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der schwerwiegenden Risikoereignisse
Formel	Impact VM – Reduzierung in durchschn. Verlust pro schwerwiegendem Risikoereignis
Automatisiert	Auswirkung VM: Bruttoverlust schwerwiegender Risikoereignisse
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der schwerwiegenden Risikoereignisse
Formel	Impact VM – Reduzierung in durchschn. Verlust pro geringfügigem Risikoereignis
Automatisiert	Impact VM – Bruttoverlust für geringfügiges Risikoereignis
Automatisiert	Auswirkungs-VM: Anzahl der geringfügigen Risikoereignisse
Formel	Impact VM – Durchschn. aufgewendete Zeit pro Steuerung pro Jahr (Stunden)
Automatisiert	Impact VM – Gesamtanzahl der Steuerungen
Manuell	Impact VM – Gesamt aufgewendete Zeit pro Jahr (Stunden)
Formel	Impact VM – Verhältnis der Anzahl der datenschutzbezogenen Steuerungen zur Anzahl der VZÄ des Datenschutzteams
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der datenschutzbezogenen Steuerungen
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der VZÄ des Datenschutzteams
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der geringfügigen Risikoereignisse
Manuell	Ausgelagertes Risikomanagement Ausgaben als % des Durchschn. Risikomanagement ausgeben
Manuell	Jährliche Ausführungsrate von Legacy-IRM- und Datenschutzsystemen

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

Produkteinführung

Zeigen Sie Ihre Fähigkeiten, Roadmaps für die Produkteinführung und Abonnements für Ihre ServiceNow-Instanz an.

Fähigkeitenzuordnungen	Roadmaps für die Produkteinführung	Abonnements
		
Zeigen Sie die vollständige Landschaft Ihrer lizenzierten ServiceNow-Produkte und den Status ihrer Nutzung an.	Zeigen Sie eine empfohlene Implementierungsreihenfolge für Ihre ServiceNow-Plattformfähigkeiten an.	Zeigen Sie eine Liste aller ServiceNow-Abonnements und des Kaufbetrags an, auf die Sie berechtigt sind.

Fähigkeitenzuordnungen

Sehen Sie sich die Anwendungen oder Fähigkeiten an, die Ihnen zum Erreichen Ihrer Geschäftsziele zur Verfügung stehen.

Übersicht über Fähigkeitenzuordnungen

Fähigkeitszuordnungen bieten Kunden Transparenz und Klarheit in Bezug auf Ihre ServiceNow -Plattform mit einer umfassenden Liste der von Ihnen erworbenen Produkte und Fähigkeiten. Beschreibungen dieser Fähigkeiten werden bereitgestellt. Sie können einen Drilldown ausführen, um zusätzliche Informationen darüber zu erhalten.

Sie erhalten für jede Instanz separate Fähigkeitenzuordnungen, da für jede Instanz eine Fähigkeitszuordnung generiert wird, wenn mehr als eine Instanz vorhanden ist.

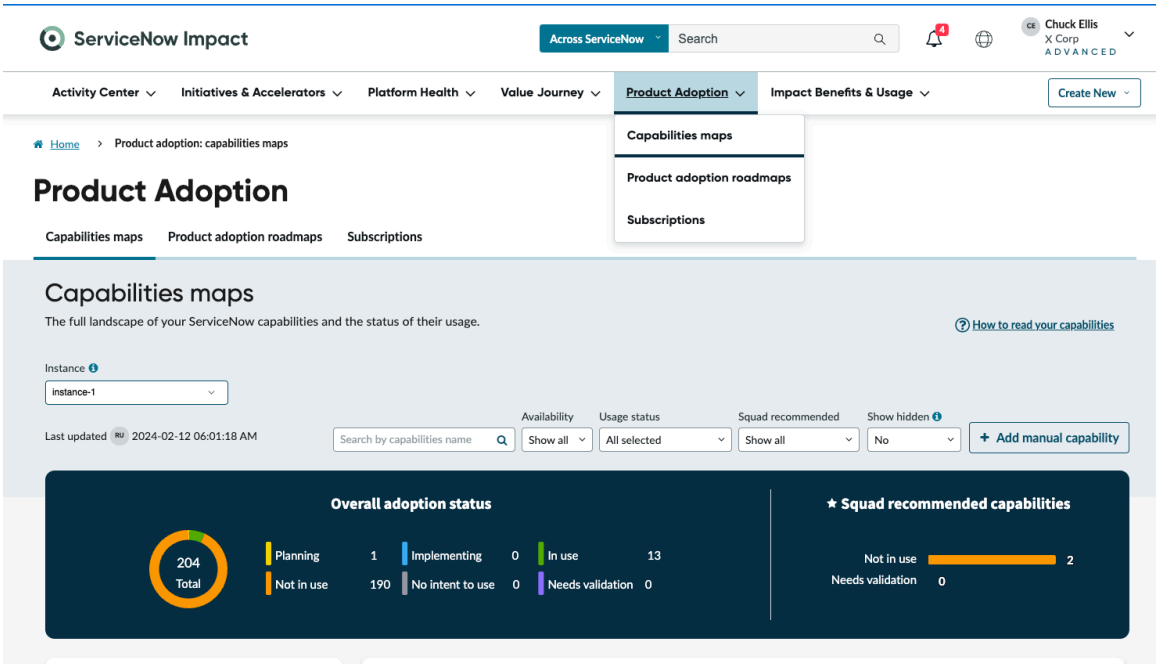
Der Status der Fähigkeiten kann verwaltet werden, um zu identifizieren, welche Fähigkeiten verwendet werden, welche nicht verwendet werden, welche geplant sind und welche sich im Prozess der Implementierung befinden. Darüber hinaus sehen Sie Empfehlungen Ihres Impact-Teams, deren Implementierung Sie in Betracht ziehen sollten.

Hinweis: Wenn eine Stakeholder-Gruppe aktiviert wurde, zeigt die Fähigkeitenzuordnung nur die Instanzen an, die einer Stakeholder-Gruppe zugeordnet sind. Falls eine Instanz nicht in der Fähigkeitenzuordnung angezeigt wird, überprüfen Sie, ob sie einer Stakeholder-Gruppe zugeordnet ist. Weitere Informationen zu Stakeholder-Gruppen finden Sie unter Gruppenansichten.

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

Homepage

Fähigkeitszuordnungen sind in Impact im Menü **„Produkteinführung“** verfügbar. Fähigkeitszuordnungen bieten einen Referenzpunkt, für die Anwendungen berechtigt sind.



Wenn Sie mehr als eine Instanz haben, wählen Sie eine Instanz aus dem Dropdown-Auswahlmenü aus. Die angezeigten Zusammenfassungsinformationen beziehen sich auf die ausgewählte Instanz.

In den Zuordnungen der Fähigkeiten finden Sie die gesamte Liste der Anwendungen und eine Zusammenfassung der Fähigkeiten basierend auf den von Ihnen ausgewählten Filtern. Wenn Sie die Filteroptionen ändern, werden die in der Zuordnung angezeigten Daten entsprechend aktualisiert.

Folgende Filter sind verfügbar:

- Name: Nach Fähigkeitsnamen filtern.
- Verfügbarkeit: Zeigen Sie alle Fähigkeiten oder nur diejenigen, die mit Lizenzen verfügbar oder ohne Lizenzen nicht verfügbar sind, für Ihre Instanz an.
- Nutzungsstatus: Filtert nach einem Nutzungsstatus der Fähigkeiten. Sie können einen oder mehrere Status auswählen, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
- Team empfohlen: Zeigen Sie alle Fähigkeiten oder nur die von Ihrem Team empfohlenen Fähigkeiten an.
- Ausgeblendete anzeigen: Wählen Sie **„Nein“**, wenn ausgeblendete Fähigkeiten in dieser Fähigkeitenzuordnung nicht angezeigt werden sollen. Wählen Sie **Ja** aus, wenn Sie auf die Liste der ausgeblendeten Fähigkeiten zugreifen möchten.
- Erstellen Sie eine Initiative aus einer bestimmten Fähigkeit, um die Produkteinführung und die Roadmap der Initiative zu integrieren.
- Starten Sie eine Initiative von einer beliebigen einzelnen Fähigkeit aus, in der Sie alle Ihre Aktivitäten zur Implementierung protokollieren und nachverfolgen können. Nach der Erstellung wird die Initiative in den Fähigkeitsdetails und in der Initiativen-Roadmap referenziert.

Automatische Übersetzung

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

Verwalten Sie Fähigkeitenzuordnungen

Verwalten Sie den Nutzungsstatus für Fähigkeiten und wie sie in Ihrer Instanz verwendet werden. Die Informationen in den Feldern für den Fähigkeitsstatus werden in die Zusammenfassungsleiste der Fähigkeitenzuordnungen eingespeist.

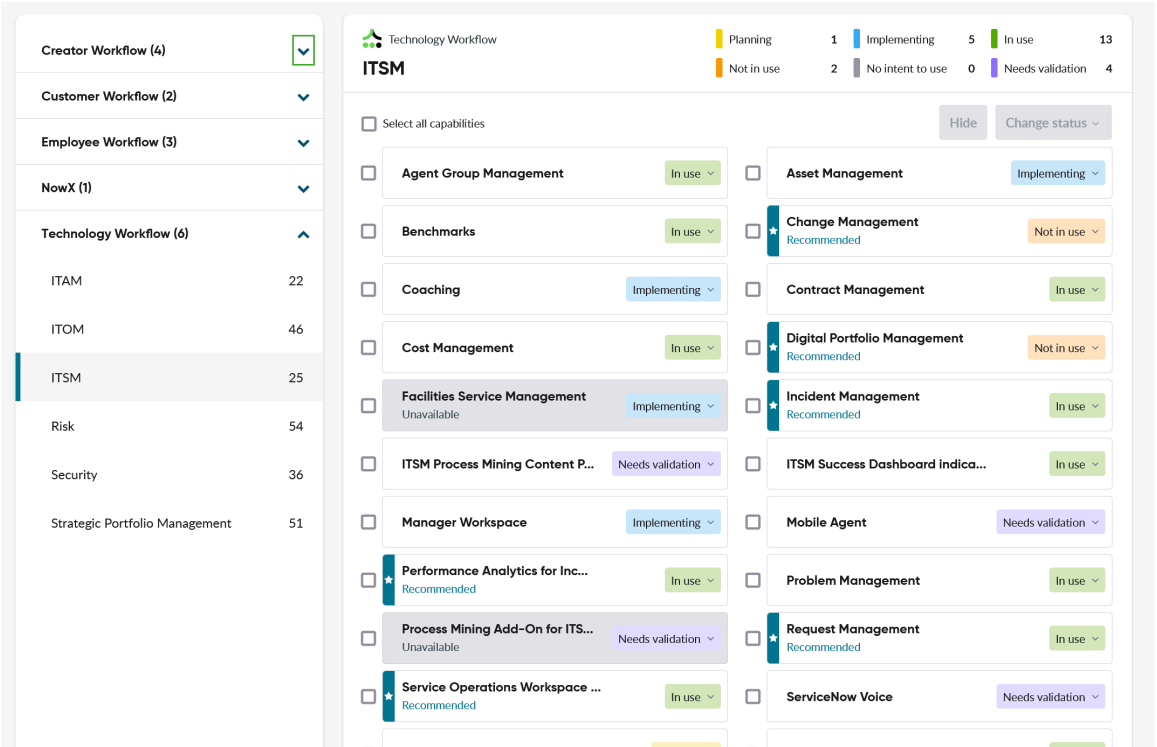
Vorbereitungen

Sie können den Status von Fähigkeiten, die in Ihrer Instanz von verwendet werden können, anzeigen und aktualisieren sowie Fähigkeiten aus- und einblenden. Zum Anzeigen von Fähigkeitszuordnungen ist keine bestimmte Rolle erforderlich.

Erforderliche Rolle: Plattformbesitzer, Auswirkungsadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Produkteinführung** > **Fähigkeitenzuordnungen**.
2. Wählen Sie eine Instanz aus, wenn mehrere Instanzen verfügbar sind.
3. Wählen Sie im linken Navigationsmenü aus den verfügbaren Workflows ein Produkt aus. Alle Fähigkeiten für den ausgewählten Workflow und das ausgewählte Produkt werden in einer Tabelle mit farbcodierten Statusindikatoren angezeigt.



4. Aktualisiert den Status für eine oder mehrere Fähigkeiten.

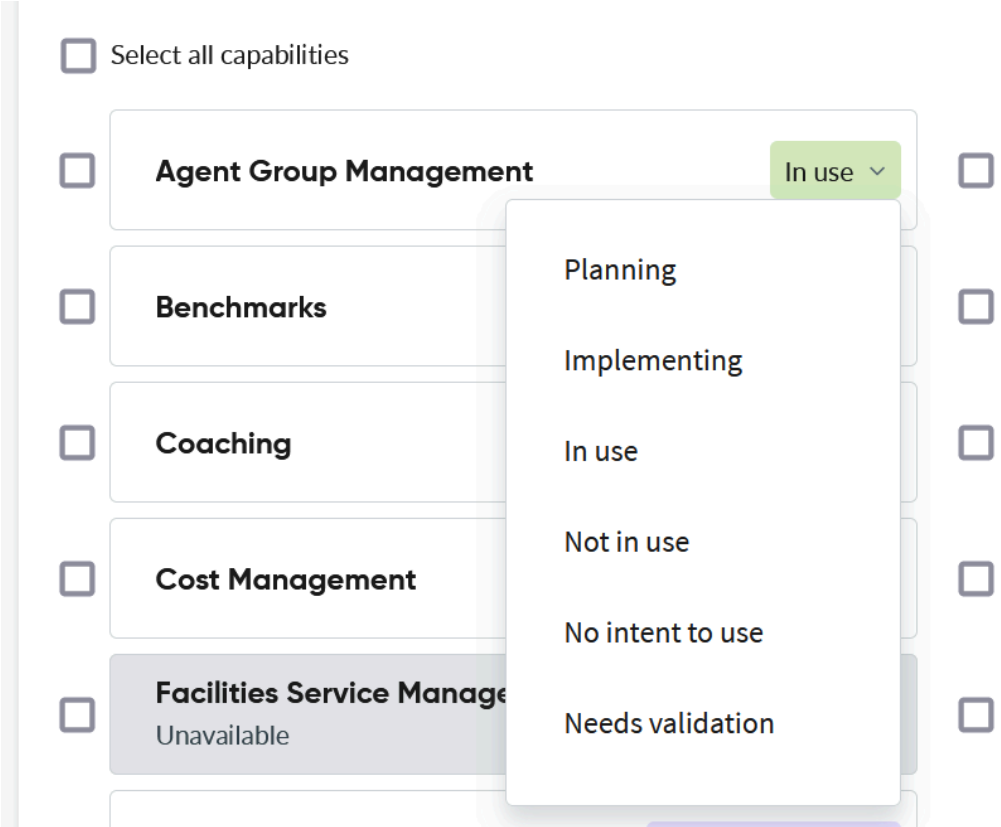
Fähigkeiten ordnen Status zu

Status	Beschreibung
Planung	Die Anwendung wird derzeit evaluiert, und Pläne für die Lizenzierung und Implementierung sind in Arbeit.
Wird implementiert	Die Anwendung ist lizenziert und wird implementiert und für den Rollout konfiguriert.

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

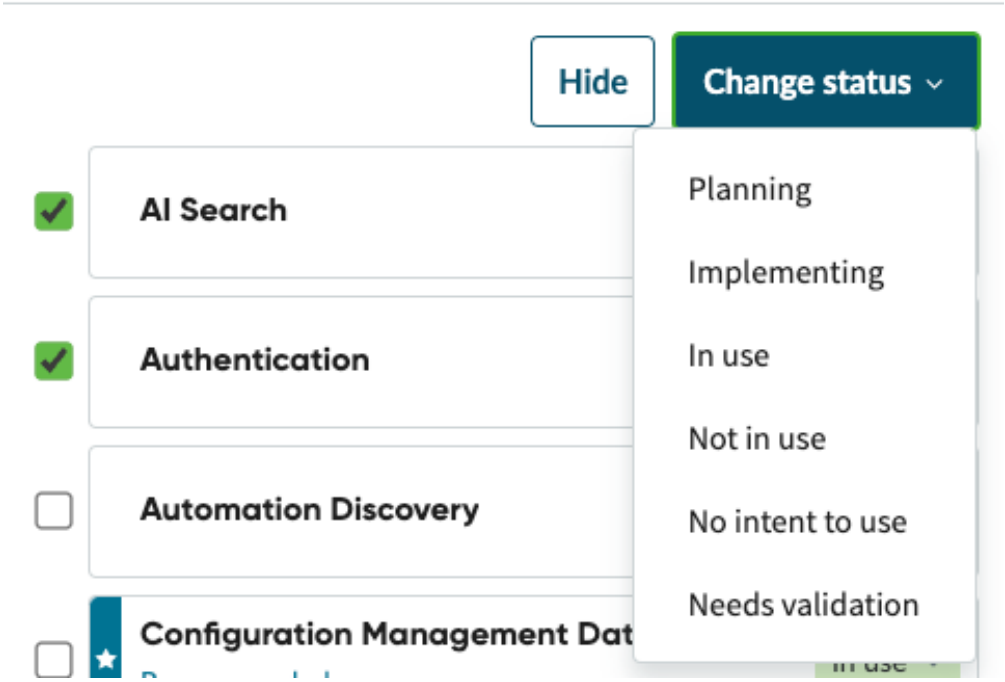
Status	Beschreibung
In Gebrauch	Die Anwendung wurde vollständig implementiert und wird von den lizenzierten Benutzern verwendet.
Nicht in Gebrauch	Die Anwendung ist vollständig implementiert und lizenziert, derzeit wird die App jedoch von keinem Anwender verwendet.
Keine Absicht zur Verwendung	Die Anwendung wird nicht lizenziert oder implementiert.
Validierung erforderlich	Die Anwendung ist lizenziert, aber die Implementierung ist unvollständig. Für die Einführung in die Teams ist weitere Unterstützung erforderlich.

a. Einzelnen Status aktualisieren: Wählen Sie einen Status aus der farbcodierten Statusanzeige auf der Anwendungskachel und dann einen Status aus der Dropdown-Liste aus.



b. Massenaktualisierung: Aktivieren Sie die Checkbox für mehrere Fähigkeiten, und wählen Sie dann einen Status über die Schaltfläche **Status ändern** aus.

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

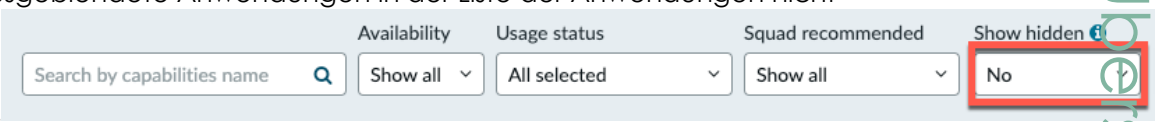


Der Status wird für die ausgewählten Fähigkeiten automatisch aktualisiert.

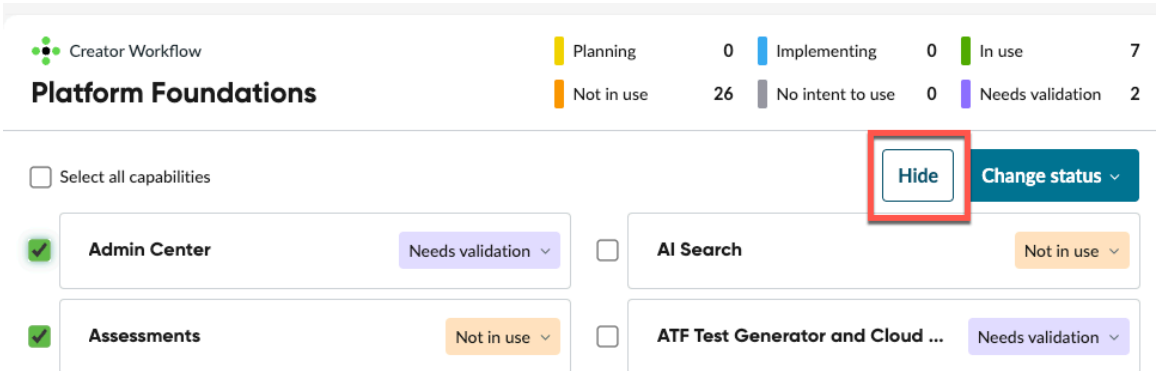
c. Alle aktualisieren: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für **Alle Funktionen auswählen**, und wählen Sie dann einen Status über die Schaltfläche **Status ändern** aus.

Fähigkeiten ausblenden und einblenden.

5. Wahlweise: Blenden Sie eine Fähigkeit aus der Fähigkeitenzuordnung in einer Instanz aus. Wenn Sie für die Fähigkeitenzuordnung **Ausgeblendete Filter anzeigen** auf **Nein**setzen, werden ausgeblendete Anwendungen in der Liste der Anwendungen nicht angezeigt.



a. Einzelne Fähigkeit ausblenden: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Fähigkeit, und wählen Sie dann die Schaltfläche **Ausblenden** aus.

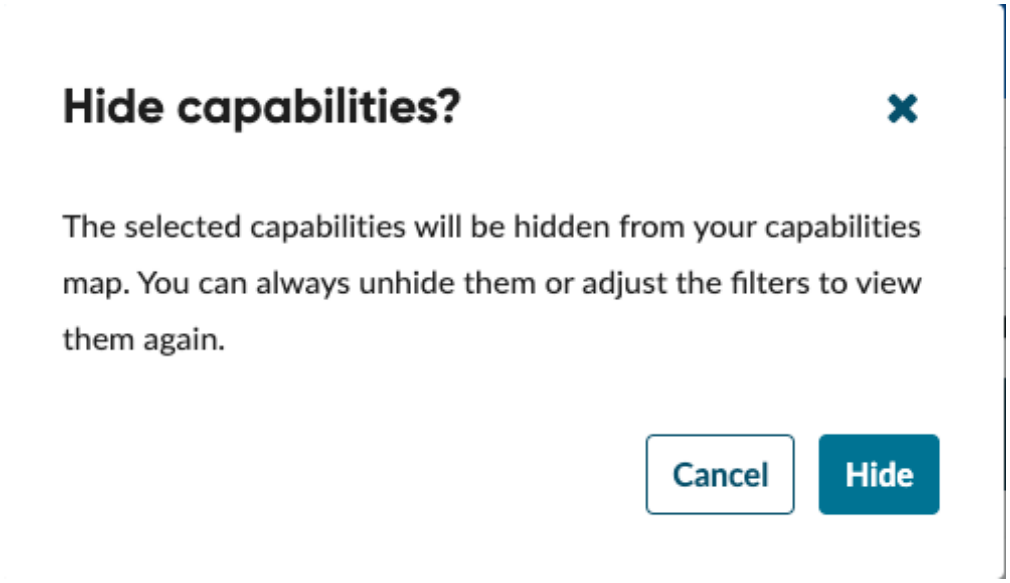


b. Massenausblenden: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für mehrere Fähigkeiten, und wählen Sie dann die Schaltfläche **Ausblenden**.

6. Wählen Sie in der Bestätigungsnachricht die Schaltfläche **Ausblenden**.

Automatische Übersetzung

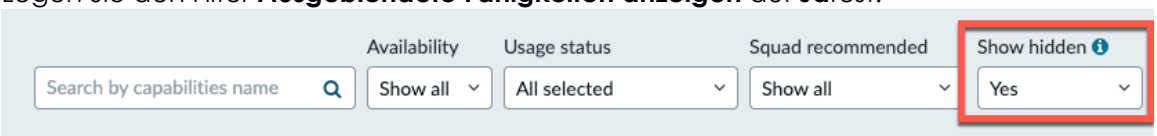
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Ausgewählte Anwendungen werden nicht angezeigt, wenn für die Fähigkeitenzuordnung **Ausgeblendete Filter anzeigen** auf **Nein**festgelegt ist.

7. Wahlweise: Blenden Sie Fähigkeiten ein, damit sie in der Fähigkeitenzuordnung angezeigt werden, wenn der Filter **Ausgeblendete anzeigen** auf **Nein**festgelegt ist.

   a. Legen Sie den Filter **Ausgeblendete Fähigkeiten anzeigen** auf **Ja**fest.

   Die Kacheln mit den ausgeblendeten Fähigkeiten werden in der Liste der Anwendungen angezeigt.

   b. Einzelne Fähigkeit einblenden: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Fähigkeit, und wählen Sie dann die Schaltfläche **Einblenden** aus.

   c. Masseneinblenden: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für mehrere Fähigkeiten, und wählen Sie dann die Schaltfläche **Einblenden** aus.
   Die zuvor ausgeblendeten Anwendungen werden in der Fähigkeitenzuordnung angezeigt. Wenn Sie für die Fähigkeitenzuordnung „ **Ausgeblendeten Filter anzeigen** “ auf **„Nein“**festlegen, werden diese Anwendungen in der Liste der Anwendungen angezeigt.

Roadmaps für die Produkteinführung

Greifen Sie auf die Funktion **„Roadmaps für die Produkteinführung** (PARs)“ zu, um eine zugelassene Implementierungssequenz für Ihre Fähigkeiten anzuzeigen. Die Implementierungssequenz ist für eine optimale Implementierung in bestimmte Phasen unterteilt.

PAR-Übersicht

Die Roadmap für die Produkteinführung war zunächst nur für Impact Advanced- und Total-Kunden verfügbar. Im Release Yokohama ist die Funktion „Roadmap für Produkteinführung“ auch für Impact-Guided-Kunden verfügbar.

Sie können eine Roadmap für die Produkteinführung mit vordefinierten Vorlagen erstellen, die an Ihren Geschäftsanforderungen und Produkten ausgerichtet sind.

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

Als Advanced- oder Total-Kunde arbeitet Ihr Impact-Team mit Ihnen zusammen, um die optimale Implementierungsreihenfolge zu ermitteln, die auf Ihre individuellen Geschäftsanforderungen zugeschnitten ist. Vor dem Erstellen einer PAR sollte eine Fähigkeitszuordnung für diese Instanz veröffentlicht werden. Informationen zu den Zuordnungen der Fähigkeiten finden Sie unter Fähigkeitenzuordnungen. Sobald Ihr Impact-Team Ihre PAR erstellt, erhalten Sie eine Benachrichtigung.

Sie können auf Ihre erstellten Roadmaps zugreifen, indem Sie auf der Impact-Homepage im Menü **„Produkteinführung“die Option „Roadmaps für Produkteinführung“** auswählen.

Hinweis: Mehrere Benutzer können die Roadmap gleichzeitig anzeigen. Es kann jedoch jeweils nur von einer Person bearbeitet werden.

Anwendungsfälle

Sie können Ihre Roadmap weiter erkunden und auf folgende Weise bearbeiten:

- Wählen Sie eine Fähigkeitskarte aus, um weitere Details, einschließlich Anleitungen zur Einführung, anzuzeigen.
- Phasen hinzufügen oder entfernen.
- Verwalten Sie Fähigkeiten für jede Phase.
- Fähigkeiten mit Geschäftszielen verknüpfen.

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Roadmap für die Produkteinführung

Erstellen Sie mit einem einzigen Klick eine Produkteinführungs-Roadmap (PAR), indem Sie die Vorlage auswählen, die Ihre spezifischen Geschäftsergebnisse am besten unterstützt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Roadmap für die Produkteinführung, indem Sie eine vordefinierte Vorlage mit Informationen basierend auf den Einführungsrichtlinien ServiceNow von verwenden oder manuell eine leere Roadmap-Ansicht verwenden und ihr Fähigkeiten hinzufügen. Sie können auch die Liste der vorhandenen Produkteinführungs-Roadmaps filtern, indem Sie die gewünschte Instanz aus dem Filter auswählen.

Sie können Ihre Roadmap genauer erkunden und sie für folgende Aufgaben verwenden:

- ◦ Bewerten Sie die Fähigkeiten, die sich derzeit in **den Status „Planung“**, **„Implementieren“**, **„In Gebrauch“**, **„Nicht in Gebrauch“**, **„Keine Absicht zur Verwendung**“ und **„Benötigt Validierung“ befinden**. Fügen Sie Fähigkeiten nach Bedarf hinzu, oder entfernen Sie sie, um sie an den für Ihre Organisation spezifischen Geschäftsergebnissen auszurichten.
  - ◦ Zeigen Sie Phasennotizen für eine Fähigkeit an, um Voraussetzungen zu verstehen, Schulungen zu planen und zusätzliche Implementierungsüberlegungen für diese Fähigkeit und diese bestimmte Phase zu berücksichtigen.
  - ◦ Filtern Sie die Liste der vorhandenen Produkteinführungs-Roadmaps, indem Sie die gewünschte Instanz aus dem Filter auswählen.
  - ◦ Starten Sie eine Initiative über eine einzelne Fähigkeit, um Ihre Aktivitäten für die Implementierung zu protokollieren und nachzuverfolgen. Die Referenz der erstellten Initiative ist in den Fähigkeitsdetails und in der Roadmap für Initiativen verfügbar.

Erforderliche Rolle: Impact Admin, Plattformbesitzer, Impact Portfolio Owner und Impact Executive.

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

Prozedur

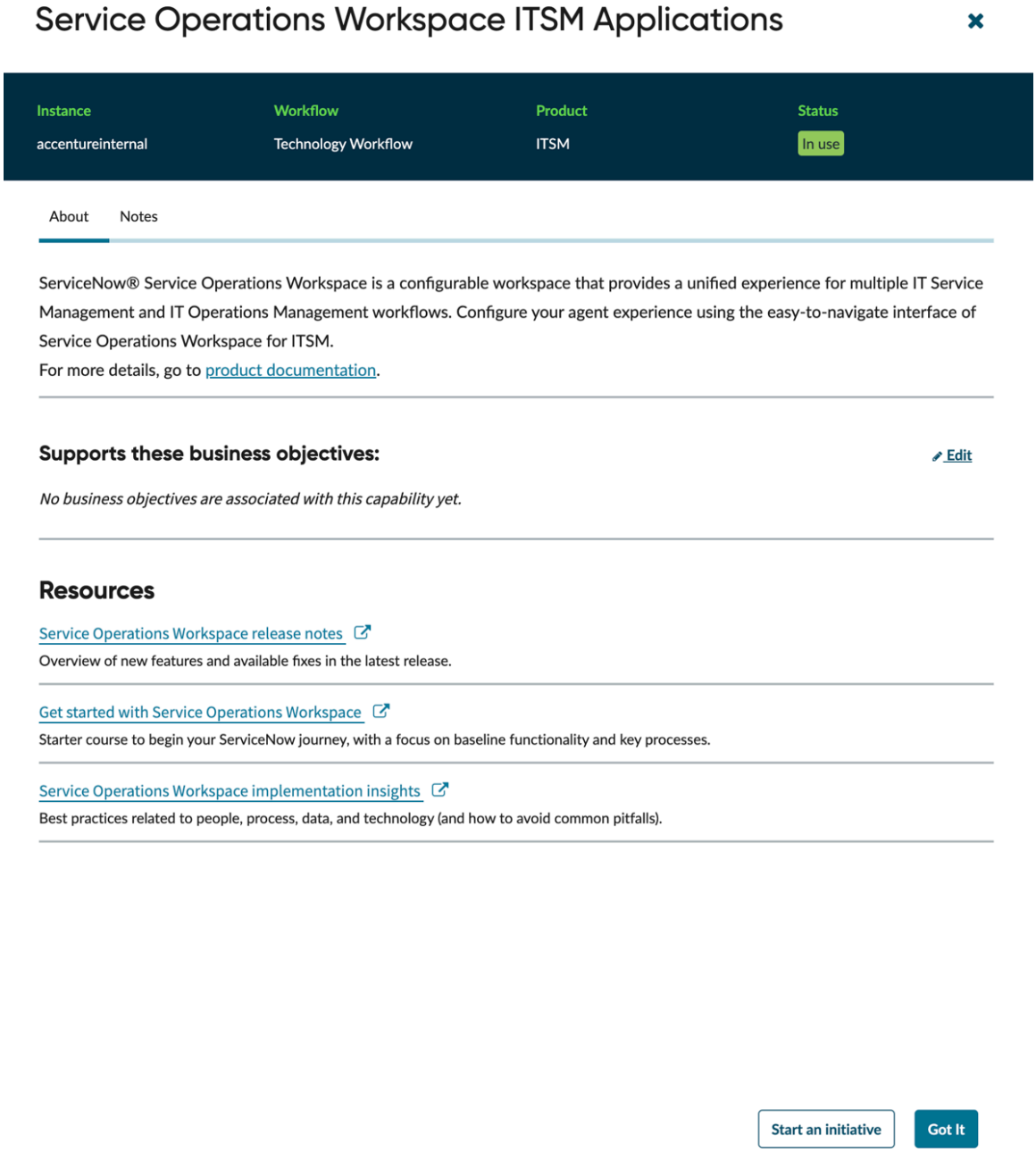
1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Produkteinführung** > **Roadmaps für die Produkteinführung**.
2. Wählen Sie **Roadmap für die Produkteinführung erstellen aus**.
3. Wählen Sie eine Instanz aus, wenn mehrere Instanzen verfügbar sind.
4. Geben Sie den **Besitzer**ein.
5. Im **Feld Wie möchten Sie beginnen?**, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Wie möchten Sie beginnen?	Aktionen
Aus Vorlage erstellen	**a.** Wählen Sie unter **Wie möchten Sie starten? dieOption Aus Vorlage erstellen aus.**. **b.** Wählen Sie unter **Vorlage auswählen ei-ne**Vorlage aus.
Erstellen Sie manuell eine Roadmap	Geben Sie den **Namen** und **die Beschrei-bung**ein.

6. Wählen Sie eine Fähigkeit aus, um ihre Details anzuzeigen und Notizen auf Phasenebene anzuzeigen oder zu bearbeiten.

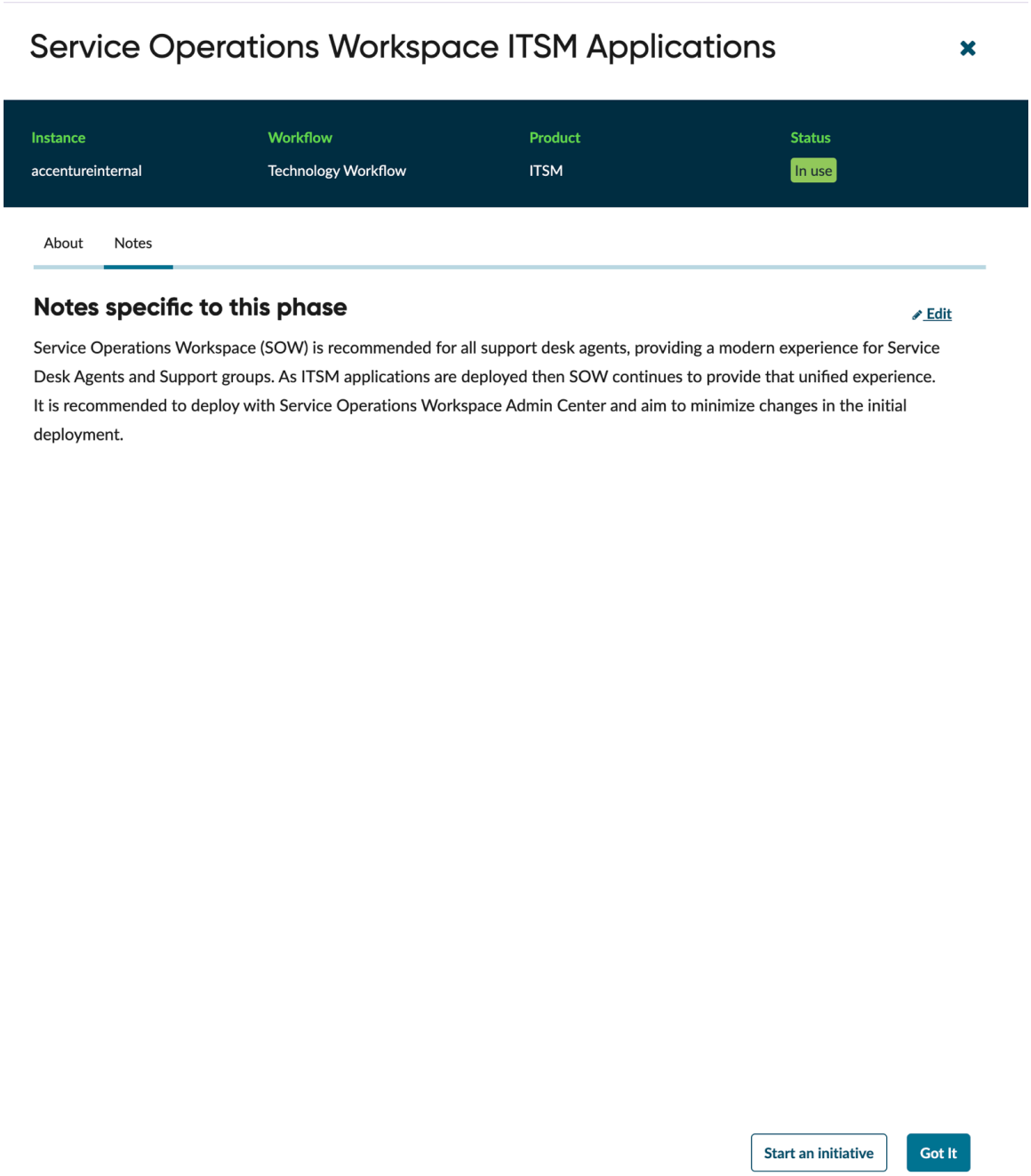
   a. Wählen Sie **Notizen** aus, um statische und phasenspezifische Notizen für eine Fähigkeit anzuzeigen.
   Sie können statische und phasenspezifische Hinweisabschnitte unter **„Hinweise“**anzeigen.
   Statische Notizen werden für die ausgewählte Fähigkeit unabhängig von der Phase angezeigt, in der sie hinzugefügt wurden.

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



b. Wählen Sie **Spezifische Hinweise zu dieser Phase** aus, um zusätzliche Informationen anzuzeigen, die auf die Fähigkeit und Phase zugeschnitten sind, einschließlich Voraussetzungen, Funktionen, Schulungen und geplante Aktivitäten.
Ressourcen, die sich auf die Übernahme der Funktionalität beziehen, finden Sie unter **Zugehörige Ressourcen**.

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



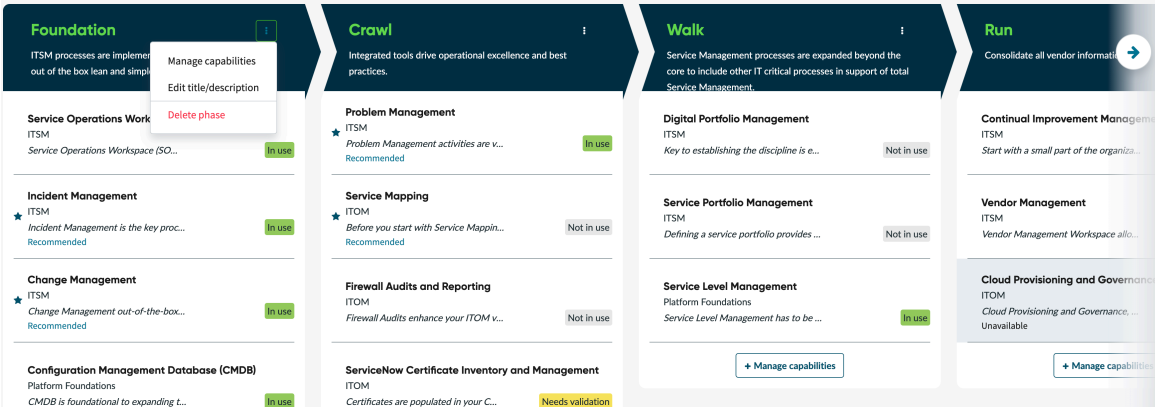
c. Wählen Sie **Initiative starten aus**, um eine spezifische Initiative für diese Fähigkeit zu erstellen.

7. Wählen Sie **Roadmap-Details bearbeiten** aus, um den Namen, die Beschreibung und den Besitzer der Karte zu bearbeiten.
8. Wählen Sie **Fähigkeiten für eine Phase verwalten,** um Fähigkeiten hinzuzufügen oder zu entfernen.
9. Wählen Sie das Symbol mit den Auslassungspunkten für eine Phase aus, um eine Phase zu ändern, und gehen Sie wie folgt vor.

   a. Um eine Phase zu löschen, wählen Sie **Phase löschen**.

   b. Um Phasentitel und -beschreibungen zu bearbeiten, wählen Sie **Titel/Beschreibungen bearbeiten**aus.

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



10. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
    Die Roadmap für die Produkteinführung wird veröffentlicht und steht anderen Mitgliedern Ihres Accounts und dem Impact Team zur Verfügung.

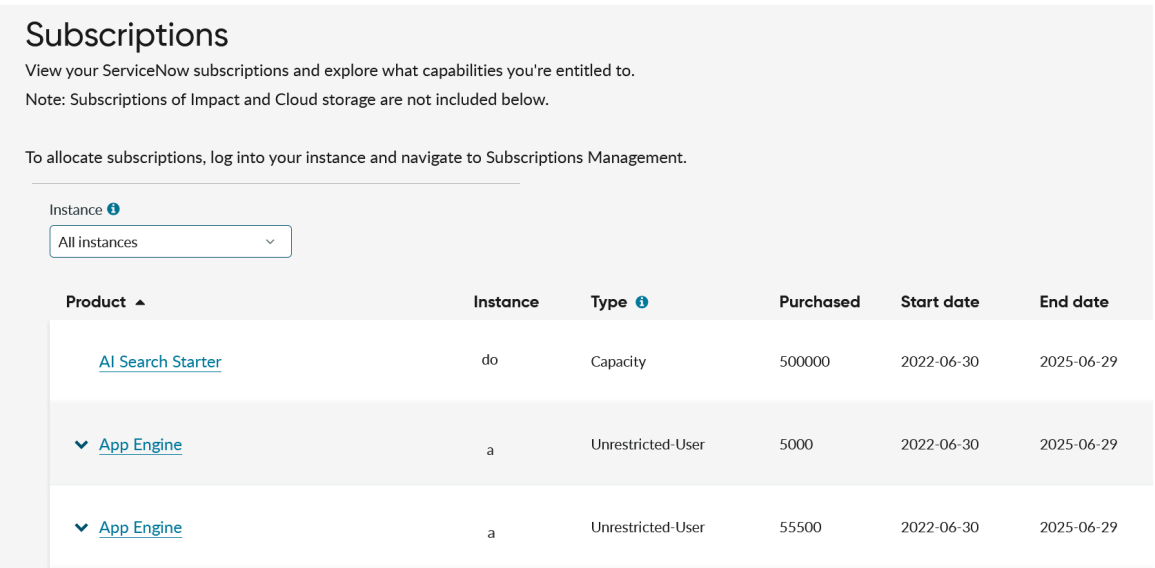
Nächste Maßnahme

Sie können auch die veröffentlichte Roadmap bearbeiten, indem Sie **Roadmap bearbeiten** auswählen, um die Einführungsphasen und Fähigkeiten zu verwalten.

Abonnements

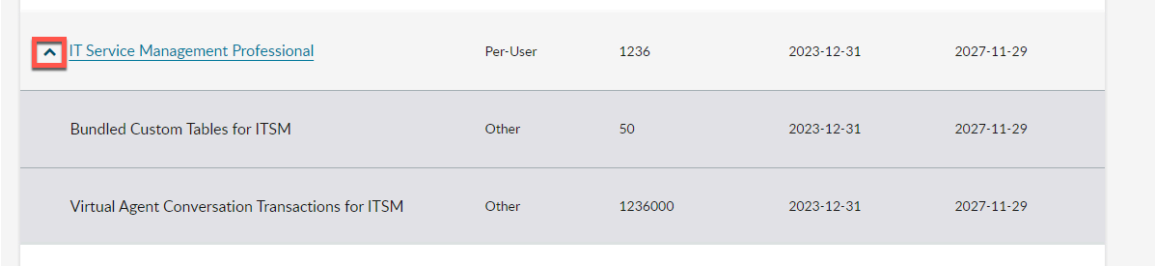
Zeigen Sie eine Liste Ihrer Abonnements für alle Ihre Instanzen und die Liste der Anwendungen, für die Sie im Rahmen dieser Abonnements berechtigt sind, in einer zentralen Ansicht an.

Abonnements zeigen eine Liste aller ServiceNow -Abonnements und den Kaufbetrag an, auf den Ihre Organisation Anspruch hat.



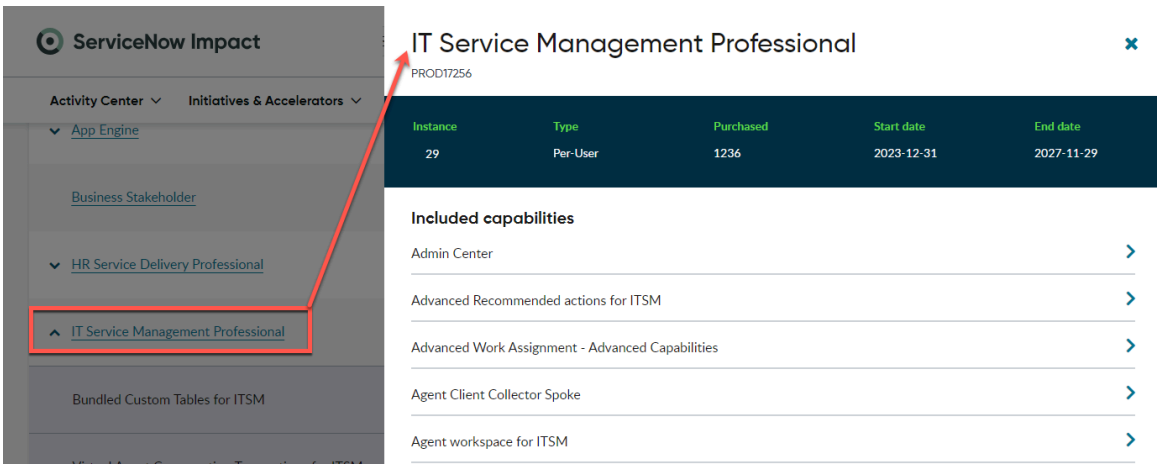
- Sortieren Sie für jede Instanz die Liste in alphabetischer Reihenfolge, nach dem Typ des Abonnementzählers, nach dem Gesamtbetrag oder nach dem Start- und Enddatum des Abonnements.
- Wenn sekundäre Zähler vorhanden sind, ist links neben dem Abonnement ein Pfeilsymbol verfügbar, das zum Anzeigen dieser Zähler ausgewählt werden kann.

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

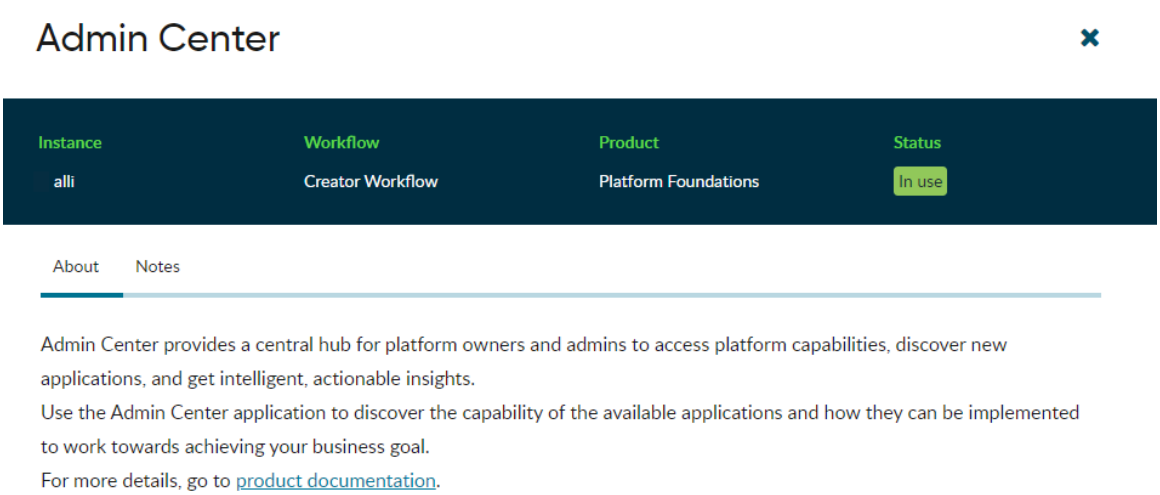


IT Service Management Professional	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29
Bundled Custom Tables for ITSM	Other	50	2023-12-31	2027-11-29
Virtual Agent Conversation Transactions for ITSM	Other	1236000	2023-12-31	2027-11-29

- Wählen Sie die einzelnen Abonnements aus, um die darin enthaltenen Funktionen anzuzeigen.



- Wählen Sie die einzelnen Anwendungen aus, um auf die Beschreibung zuzugreifen.



Hinweis: Um Abonnements zuzuteilen, melden Sie sich bei Ihrer -Instanz an, und navigieren Sie zu **Subscription Management (Abonnement-Management)**.

Schulungseinblicke

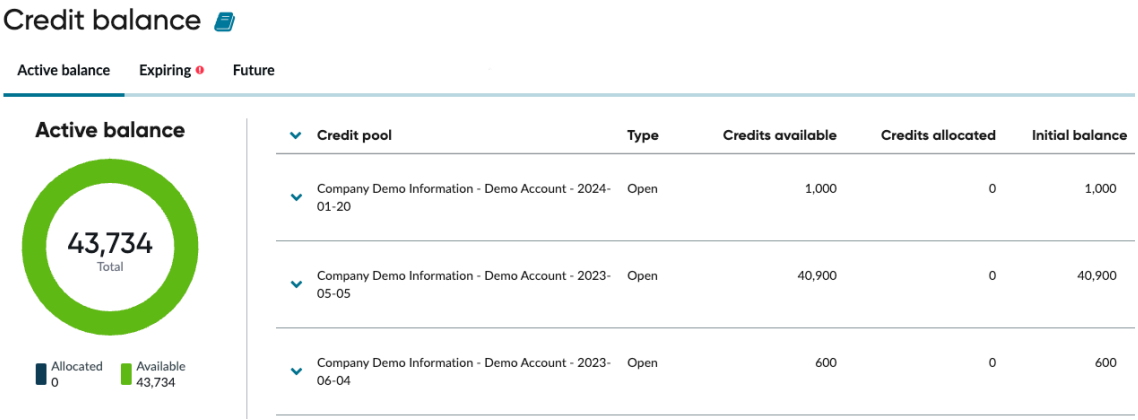
Impact Training Insights bietet einen umfassenden Überblick über die Lernaktivitäten von Organisationen. Echtzeitdaten sind jederzeit und überall verfügbar.

Das Lern-Dashboard Impact demonstriert die Nutzung und den Verbrauch von Ressourcen von On-Demand-Kursen, wobei der Schwerpunkt auf der Bedeutung von Schulungen und ihren Vorteilen liegt. Schätzen Sie den Wert Ihrer Lerngutschriften und wie sie verwendet

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

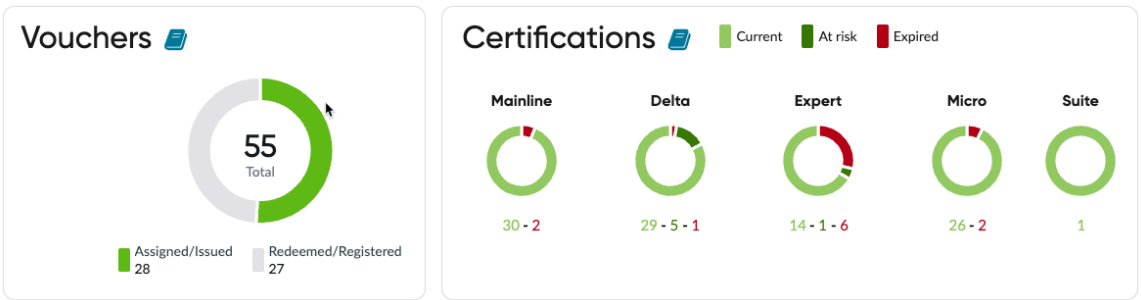
werden können. Zusätzliche Einblicke in anwenderdefinierte Schulungen und von Kursleiter geleitete technische Kurse:

- Verbrauch von Lerngutschriften:
  - Aktiv und Credits verfügbar
  - Zugeteilte und zukünftige Gutschriften
  - Gutschriften laufen ab



- Verbrauch von bedarfsgesteuerten Kursen

- Anzahl der verfügbaren Zertifizierungen und Status der absolvierten Zertifizierungen:
  - Für einen Zertifizierungstyp erforderliches Maß an Fachwissen
  - Status: „Aktuell“, „Ablaufgefährdet“ und „Abgelaufene Zertifizierungen“.



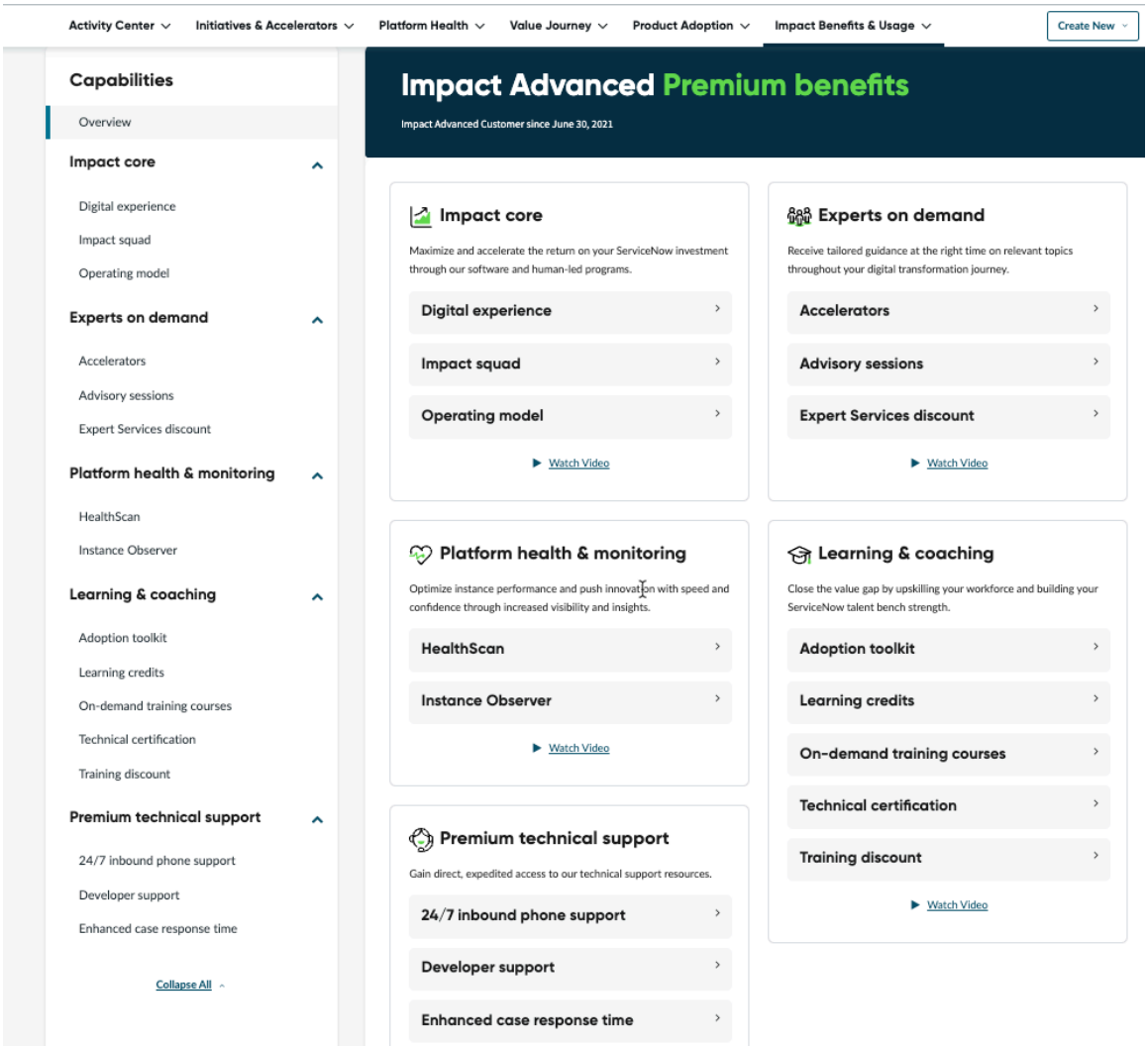
- Kunden-Selfservice-Modell für den Verbrauch von Learning Credits
- Besseres Verständnis Ihrer in dargestellten Berechtigungen Impact

Nutzen und Nutzung

Mit Impact Benefits & Usage können Sie schnell auf die leistungsstarken Tools zugreifen, die in Ihrem Impact-Abonnement verfügbar sind, und sie überprüfen.

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

Auswirkungsvorteile



Das Impact-Programm bietet viele Vorteile, die im Abonnement enthalten sind.

Beschreibungen von Vorteilen und Fähigkeiten

Leistung	Fähigkeiten
Impact Core	• Impact Delivery Instance (früher Impact Digital Experience) • Auswirkungsteam • Impact Betriebsmodell
Experten bei Bedarf	• Initiativen und Accelerators • Beratungssitzungen • Rabatt für Expertenservices

Automatische Übersetzung

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

Beschreibungen von Vorteilen und Fähigkeiten (Fortsetzung)

Leistung	Fähigkeiten
Plattformintegrität und -überwachung	• HealthScan • Impact Instance Observer
Lernen und Coaching	• Adoption Toolkit • Learning Credits • On-Demand-Schulungen • Technische Zertifizierungen • Schulungsrabatt
Technischer Premium-Support	• Eingehender Telefon-Support rund um die Uhr • Impact Developer Support • Längere Antwortzeit bei Fällen

Verbrauchsbericht

Der Verbrauchsbericht bietet einen Überblick über die Funktionen Ihrer Auswirkungsstufen und deren Nutzung.

Mit dem Verbrauchsbericht können Sie zu wenig oder noch nicht genutzte Leistungen identifizieren. Der Verbrauchsbericht filtert die Nutzung für einen anpassbaren bestimmten Zeitraum.

Hinweis: Der Verbrauchsbericht standardmäßig auf einen Zeitraum von einem Jahr.

Berichtstypen und Beschreibungen

Bericht	Beschreibung
Beratungsgespräche	Überprüfen Sie die Details für laufende, abgeschlossene und noch nicht gestartete Beratungssitzungen, einschließlich: • Gesamtzahl der offenen Anforderungen • Name des Service • Besitzer • Status • Erstellt am Datum • Abgeschlossen am Datum
Accelerators	Überprüfen Sie die Details für laufende, abgeschlossene und nicht gestartete Beschleuniger, einschließlich:

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

Berichtstypen und Beschreibungen (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
	• Gesamtzahl der aufgerufenen Beschleuniger, dargestellt nach Fortschrittsstatus • Name • Besitzer • Status • Erstellungsdatum • Abgeschlossen am Datum
Andere Initiativen	Überprüfen Sie Details für laufende, abgeschlossene und noch nicht gestartete Initiativen, einschließlich: • Gesamtzahl der aufgerufenen Initiativen, dargestellt nach Fortschrittsstatus • Name • Besitzer • Status • Erstellungsdatum • Abgeschlossen am Datum
Zusätzliche Funktionen	• Längere Antwortzeit bei Fällen • Aufgliederung des aktiven Unternehmensfalls • Saldo der Lerngutschrift des Unternehmens • Benutzer mit Premium-Zugriff

Hinweis: Impact Guided-Kunden können die Premium-Rolle und den Abschnitt „Beratungssitzungen“ nicht anzeigen.

Zusätzliche Ressourcen

Greifen Sie auf die Ihnen zur Verfügung stehenden ServiceNow-Ressourcen zu, darunter Fallbeispiele, Lernangebote, Entwicklersupport, Now Community und mehr.

Ressourcenübersicht

Im Abschnitt „Ressourcen“ können Sie die Ressourcen, die Ihnen Ihr Impact-Abonnement bietet, überprüfen und entdecken.

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

Ressourcenabschnitte

Abschnitt	Abschnittsdetails
Empfohlene Inhalte	Stellt Ihnen eine einfach zu verwendende Auswahl von Möglichkeiten bereit, um die erfolgskritischsten Ressourcen zu erkennen und zu überprüfen
Erkunden Sie Produkte und Services von ServiceNow	zeigt eine erweiterte Auswahl von Ressourcen zur weiteren Verbesserung Ihrer Impact-Experience.

Hinweis: Die verfügbaren Ressourcen können sich je nach Impact-Abonnementstufe unterscheiden

Auswirkungs-Digest

Erhalten Sie personalisierte monatliche Updates in Form von Impact Digest.

Impact Digest wird automatisch am zweiten Dienstag im Monat generiert und bietet einen personalisierten Snapshot des Impact-Verbrauchs mit kuratierten Inhalten von Customer Support Managers (CSMs) zu ServiceNow-Produkten und Impact-Inhalten. Mit der manuellen Kuratierung von Inhalten durch ein CSM-Newsletter-Team, basierend auf den ausgewählten Themen des Impact-Teams und aufschlussreichen Verbrauchsstatistiken, können Sie jeden Monat die Impact-Journey würdigen und würdigen. Greifen Sie auf Ihre Ziele zu, verbessern Sie die Plattformintegrität, die Produktakzeptanz und steigern Sie den realisierten Wert.

Admin Center-Integration

Greifen Sie über Impact auf das Admin Center zu, das Administratoren und Instanzbesitzern mit Anleitungen und Empfehlungen zur Self-Service-Einführung die Anwendungsinstallation vereinfacht.

Weitere Informationen finden Sie im Admin Center .

Impact User Management

Impact-Administratoren können ihre Anwender mit Impact User Management erstellen, anzeigen und verwalten.

Vorbereitungen

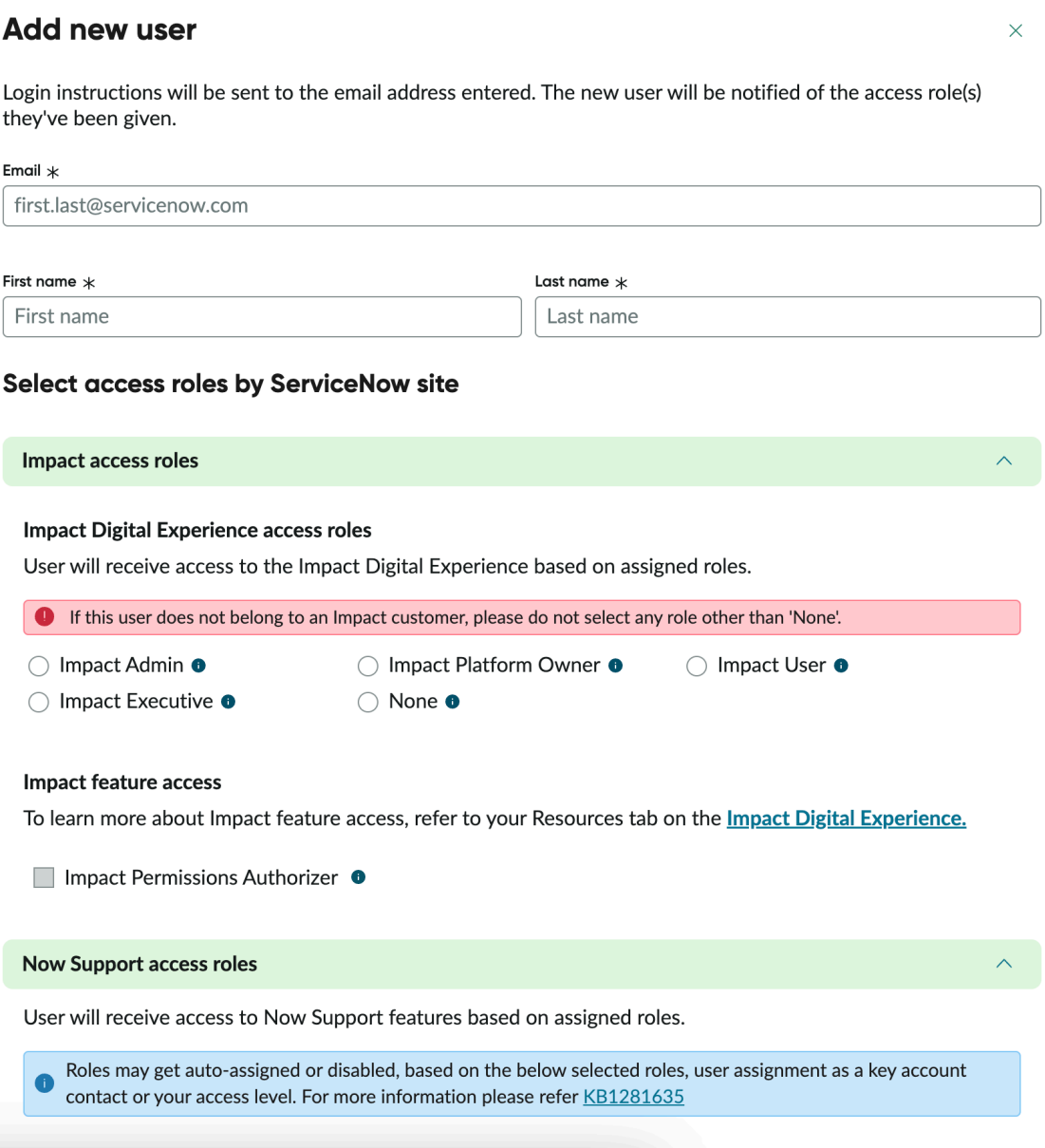
Hinweis: Informationen zu Berechtigungen für Impact-Rollen finden Sie unter Anwenderrollen in Impact.

Erforderliche Rolle: Auswirkungsadministrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Anwenderprofilmenü** > **Verwalten Sie Benutzer**.
2. Wählen Sie **Neuen Anwender hinzufügen**



aus.

3. Geben Sie die relevanten Informationen ein, einschließlich:
   - Anwender-E-Mail-Adresse (erforderlich)
   - Vor- und Nachnamen des Anwenders (erforderlich)
   - Impact-Rolle
   - Impact Funktionszugriff
   - Zugriffsrolle für ServiceNow University
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der neue Anwender wird erstellt.

Bearbeiten Sie eine Rolle für einen Impact-Benutzer

Aktualisiert eine Rolle für eine Impact-Anwenderrolle nach der ersten Zuweisung.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Auswirkungsadministrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Anwenderprofilmenü** > **Verwalten Sie Benutzer**.
2. Greifen Sie im Abschnitt „ServiceNow-Websites“ auf die Kachel Impact Digital Experience zu.
3. Wählen Sie **Alle Benutzer anzeigen**aus.
4. Geben Sie den Namen des Anwenders in das Feld **Anwender suchen** ein.
5. Auswahlvorgang **Aktionen** > **Rolle(n) bearbeiten**.
6. Bearbeiten Sie die Anwenderrolle und den Zugriff entsprechend.

   Hinweis: Unter Anwenderrollen in Impact finden Sie Informationen dazu, welche Rolle dem Benutzer für die entsprechende Zugriffsebene in Impact zugewiesen werden soll.

7. Wählen Sie **Bestätigen** aus.
   - Es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt. Anschließend kehren Sie zur Seite für Unternehmensbenutzer zurück.
   - Der Anwender erhält eine E-Mail mit Informationen zur Anmeldung bei Impact.

Entfernen Sie Impact-Anwenderberechtigungen

Entfernen Sie Berechtigungen, die Sie einem Impact-Anwender zugewiesen haben, wenn dieser Anwender keinen Zugriff mehr auf Impact haben soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Auswirkungsadministrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Anwenderprofilmenü** > **Verwalten Sie Benutzer**.
2. Greifen Sie im Abschnitt „ServiceNow-Websites“ auf die Kachel Impact Digital Experience zu.
3. Wählen Sie **Alle Benutzer anzeigen**aus.
4. Geben Sie den Namen des Anwenders in das Feld **Anwender suchen** ein.
5. Auswahlvorgang **Aktionen** > **Rolle(n) bearbeiten**.
6. Bearbeiten Sie die Anwenderrolle zu **Keine**.

   Hinweis: Unter Anwenderrollen in Impact finden Sie Informationen dazu, welche Rolle dem Benutzer für die entsprechende Zugriffsebene in Impact zugewiesen werden soll.

7. Wählen Sie **Bestätigen** aus.
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt. Anschließend kehren Sie zur Benutzerseite zurück.

Anwenderrollen in Impact

Impact Delivery Instance bietet viele Rollen, die Sie entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen zuweisen können.

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

Wenn Sie sich bei Impact anmelden, wird eine personalisierte Ansicht Ihrer Ziele, Metriken und Empfehlungen angezeigt, die direkt mit Ihrer Rolle verknüpft sind.

Auswirkungsrollen und Beschreibungen für IDE

Rolle	Beschreibung
Auswirkungsbenutzer	• Hat allgemeinen Zugriff auf Impact. • Betroffene Benutzer können -Konversationen erstellen und aktualisieren.
Autorisierer für Auswirkungsberechtigungen	Ermöglicht Anwendern das Erteilen von Berechtigungen für Auswirkungsfunktionen, für die eine Zustimmung erforderlich ist.
Auswirkungsverantwortlicher	• Verfügt über Lesezugriff, um Berichte zum Gesamtauswirkungsstatus und zum Geschäftsnutzen anzuzeigen. • Verantwortlich für die Definition der langfristigen Technologiestrategien für ihre Organisation. • Executive-Benutzer können -Konversationen erstellen und aktualisieren. • Besitzt die gesamte Roadmap ServiceNow.
Impact Plattformbesitzer	• Hat vollständigen Zugriff auf alle Impact-Funktionen. • Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit für die Plattform ServiceNow. • Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren. • Stellt die Ausrichtung des Teams an Geschäftsstrategie und Roadmap ServiceNow sicher. • Aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform ServiceNow beteiligt.
Auswirkungsadministrator	• Bietet Anwender-Account-Verwaltung. (Dies ist ein wesentliches Unterscheidungsmerkmal zur Rolle des Impact Executive.) • Verantwortlich für die tägliche Administration der Plattform ServiceNow.

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

Auswirkungsrollen und Beschreibungen für IDE (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	• Verwaltet Premium-Zugriffe, z. B. Instance Observer und Developer Support. • Hat vollständigen Zugriff auf alle Impact-Funktionen.

Auswirkungsrollen und -beschreibungen für die Auswirkung in der Plattform

Rolle	Beschreibung
Impact-App-Administrator	• Verantwortlich für die Konfiguration der Impact-Anwendung • Richtet die Integration mit der Impact-IDE ein • Weist Benutzern und Gruppen Rollen zu • Verfügt über vollständigen Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschzugriff auf alle Tabellen in Impact-Anwendungen
Impact Plattformbesitzer	• Verfügt über vollständigen Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschzugriff auf alle Tabellen in Impact-Anwendungen • Integration kann nicht konfiguriert, eingerichtet oder Anwendern oder Gruppen keine Rollen zugewiesen werden • Kann Services wie Beschleuniger und Beratungssitzungen anfordern
Impact-Portfolio-Besitzer	• Verfügt über vollständigen Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschzugriff auf alle Tabellen in Impact-Anwendungen • Integration kann nicht konfiguriert, eingerichtet oder Anwendern oder Gruppen keine Rollen zugewiesen werden • Kann Services wie Beschleuniger und Beratungssitzungen anfordern
Auswirkungsverantwortlicher	• Verantwortlich für die Definition der langfristigen Technologiestrategien für ihre Organisation • Verfügt über Lesezugriff auf alle Impact-Funktionalitäten • Hat Lesezugriff zum Anzeigen von Fähigkeitszuordnungen, Roadmaps für

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

Auswirkungsrollen und -beschreibungen für die Auswirkung in der Plattform (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	die Produkteinführung, Wert-Blaupausen, Beschleunigern und Beratungssitzungen • Kann Konversationen erstellen und aktualisieren.
Auswirkungsbenutzer	• Hat allgemeinen Zugriff auf Impact. • Betroffene Benutzer können -Konversationen erstellen und aktualisieren.

Mobile Executive Experience

Mit der Mobile Impact Executive Experience können Führungskräfte von Kunden von überall über ihren mobilen Browser auf Impact zugreifen.

Übersicht über Mobile Executive Experience

Die Mobile Experience für Führungskräfte ermöglicht CXO:

- Sie können sich schnell die Leistung der Organisation mit Schwerpunkt auf dem Wert ansehen, den sie durch die Geschäftsziele erzielt haben.
- Entfernt die Detailebenen, die der Plattformbesitzer-Persona bereitgestellt werden, sodass Führungskräfte keine Zeit mit der Suche nach den Informationen verschwenden müssen, die für sie wichtig sind.

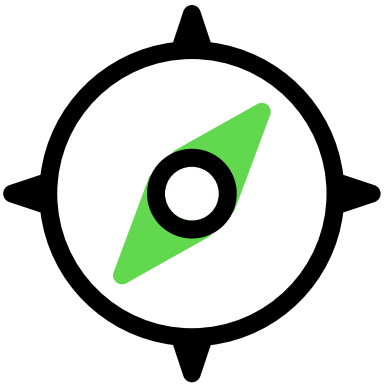
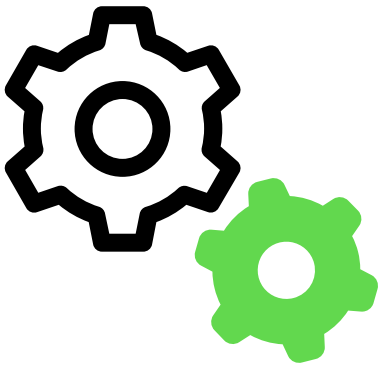
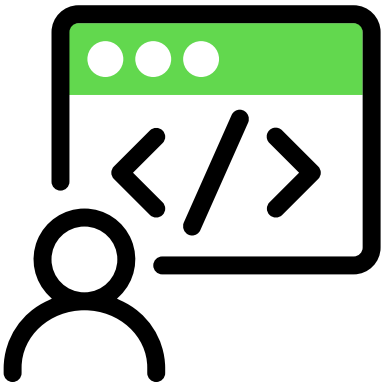
Hinweis: Diese Experience ist nur für Anwender mit der Führungsebene verfügbar.

Impact Store App

Die Impact Store App ist direkt über Ihre ServiceNow-Instanz verfügbar und wird zusätzlich zum Impact Delivery Instanceaufgerufen, ehemals Impact Digital Experience-Portal.

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

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Arbeiten mit
		
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen der Impact Store App.	Installieren und konfigurieren Sie die Impact Store App.	Die Impact Store App ist ein interaktives Portal, über das Sie auf Ihre Tools und Vorteile zugreifen können.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Impact in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Impact Store-Anwendung erkunden

ServiceNow Die Impact Store App personalisiert Ihre digitale Transformation und beschleunigt die Amortisierungszeit. Integration mit Ihrer Now Platform-Instanz und Impact Delivery Instance.

Übersicht über die Impact Store App

ServiceNow Impact ist ein Kundenerfolgsprodukt, mit dem Sie die Leistungsfähigkeit der KI-Plattform für Ihre Geschäftstransformation nutzen können. Impact bietet Unterstützung und Fachwissen für:

- Setzen Sie Produkte von ServiceNow ein, einschließlich Now Assist, und messen Sie deren Wert
- Erhalten Sie Zugriff auf Anleitungen von Experten (technisch, strategisch) und personalisierte Empfehlungen
- Pflegen Sie eine leistungsstarke, wachstumsbereite Plattform
- Verbessern Sie die Geschäftskontinuität mit technischem Support rund um die Uhr

Verfolgen Sie den Fortschritt anhand Ihrer Ergebnisse, teilen Sie Einblicke und vergleichen Sie Branchen-Benchmarks, und treffen Sie datengesteuerte Entscheidungen, um Ihre

Automatische Übersetzung

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

digitale Transformations-Journey direkt von Ihrer -Instanz aus zu optimieren. Ermöglichen Sie die proaktive Verwaltung der Qualität, Compliance und Leistung von Instanzen mit der Plattformintegrität. Verwenden Sie Quicklinks, um auf zusätzliche Tools und Vorteile in Ihrer Anwendung Impact Delivery Instance zuzugreifen.

Impact Store-App-Benutzer

Auswirkungsrollen und -beschreibungen für die Store-App Impact .

Rolle	Beschreibung
Impact App-Administrator	• Verantwortlich für die Konfiguration der Store-App Impact . • Richtet die Integration mit der Impact -IDE ein • Weist Benutzern und Gruppen Rollen zu • Verfügt über vollständigen Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschzugriff auf alle Tabellen in den Anwendungen Impact .
Impact Plattformbesitzer	• Verfügt über vollständigen Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschzugriff auf alle Tabellen in den Anwendungen Impact . • Integration kann nicht konfiguriert, eingerichtet oder Anwendern oder Gruppen keine Rollen zugewiesen werden • Kann Services wie Beschleuniger und Beratungssitzungen anfordern
Impact Portfolioverantwortlicher	• Verfügt über vollständigen Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschzugriff auf alle Tabellen in Impact-Anwendungen • Integration kann nicht konfiguriert, eingerichtet oder Anwendern oder Gruppen keine Rollen zugewiesen werden • Kann Services wie Beschleuniger und Beratungssitzungen anfordern
Impact Geschäftsführung	• Verantwortlich für die Definition der langfristigen Technologiestrategien für ihre Organisation • Hat Lesezugriff auf alle Impact -Funktionen • Verfügt über Lesezugriff zum Anzeigen von Fähigkeitszuordnungen, Roadmaps

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

Auswirkungsrollen und -beschreibungen für die Store-App Impact . (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	für die Produkteinführung, Wertplänen, Beschleunigern und Beratungssitzungen • Kann Konversationen erstellen und aktualisieren
Impact Benutzer	• Hat allgemeinen Zugriff auf Impact. • Impact -Benutzer können -Konversationen erstellen und aktualisieren
Impact Autorisierung von Berechtigungen	Erteilt die Einwilligung zum Starten eines Beschleunigers

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden der Store-App Impact finden Sie unter:

- Impact Store App konfigurieren
- Verwenden der Impact Store-Anwendung

Impact Store App konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie die Impact Store App.

Konfiguration – Übersicht

Die Konfiguration beschreibt die Aufgaben, die zum Installieren und Konfigurieren von Impact-Store-Apperforderlich sind.

1. Installieren Sie die Impact Store App aus dem ServiceNow Store
2. Stellen Sie die Verbindung zur Anbieterinstanz her
3. Verwenden Sie das geführte Setup, um Daten in der Impact Store-Anwendung zu synchronisieren und zu migrieren

Impact Store App unter Verwendung des geführten Setups implementieren

Das geführte Setup stellt eine Reihe von Aufgaben bereit, mit denen Sie die Impact Store App in Ihrer Instanz von ServiceNow konfigurieren können. Um das geführte Setup für Impactzu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Adoption-Services** > **Geführtes Setup** > **Produkte konfigurieren** > **Geführtes Setup für Impact**.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das geführte Setup, um Daten in der Impact Store-Anwendung zu synchronisieren und zu migrieren.

Bestimmen Sie einen Administrator für die Implementierung der Impact Store App

Ein benannter Administrator muss zugewiesen werden, um die Installation und Implementierung der Impact Store App durchzuführen. Der -Administrator muss über eine

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

Impact-Rolle für die Impact Store App und Impact Delivery Instance verfügen, um die Integration von -Daten zu konfigurieren. Der Administrator führt die Installation zuerst mit einer Registrierungs-E-Mail durch, die vom Impact Team gesendet wird.

Installieren Sie die Impact Store App aus dem ServiceNow Store

Befolgen Sie diese Anweisungen, um die Impact Store App zu installieren.

Vorbereitungen

- Unterstützte Versionen: Yokohama und Xanadu, Patch 2 und höher
- Impact Store App ServiceNow Berechtigung (sn_entitlement) Version 4.1.2 oder höher.

  Hinweis: Anwendungen, die Sie über den ServiceNow Store erwerben, werden automatisch dem Applikations-Manager hinzugefügt. Sie müssen die Anwendung über den Anwendungsmanager installieren, um sie in einer Instanz zu aktivieren. Überprüfen Sie die Hauptanwendungsliste Impact in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.

- Ein benannter Administrator muss als Kontakt für die Installation und Implementierung der Impact Store App zugewiesen werden und muss die Registrierungs-E-Mail vom Impact Team erhalten.

Erforderliche Rolle: Beliebige Rolle Impact, Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit der Impact Store App installiert:

- Plugins:
  - Impact Store App (sn_impact_custom)
  - Auswirkungsinhalt (sn_impact_content)
  - Gemeinsame Auswirkung (sn_impact_common)
  - Auswirkungsintegrität (sn_impact_health)
- Anwendungen im Store:
  - Impact-Store-App
  - Impact Health-Store-App
- Rollen
- Tabellen

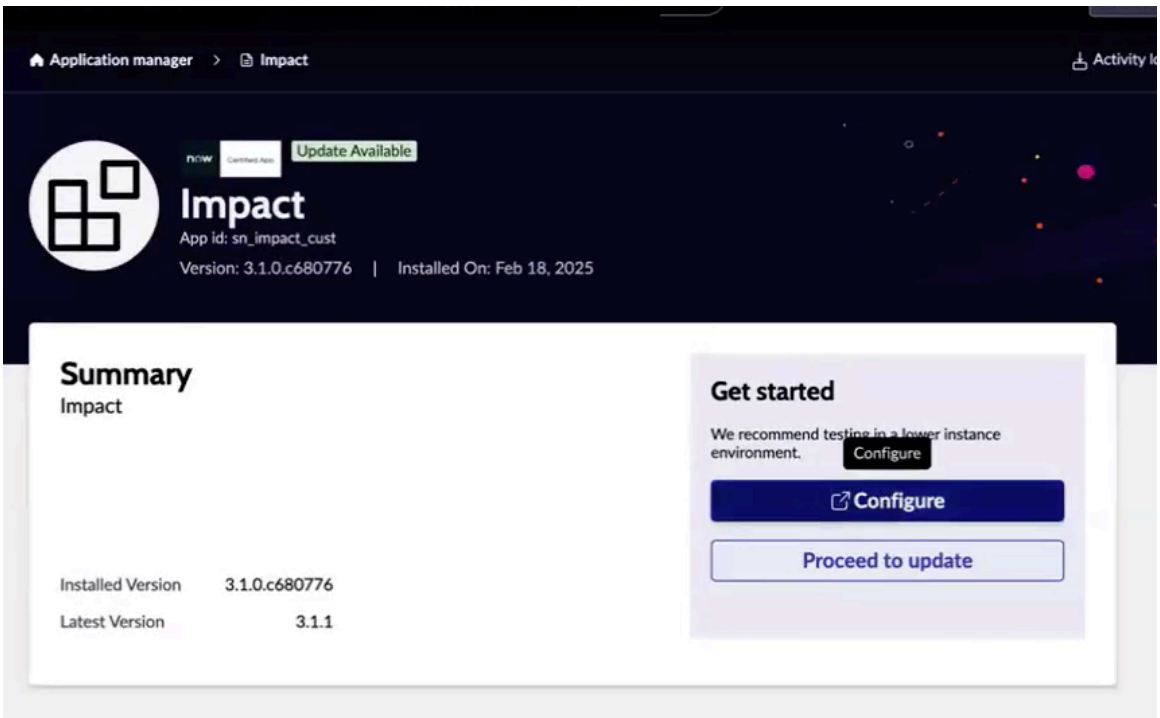
Prozedur

1. Informieren Sie Ihr Impact-Team, dass Sie die Impact Store-Anwendung beschaffen und installieren, damit eine Verbraucherregistrierung initiiert werden kann, um mit dem Setup- und Verbindungsprozess fortzufahren.
2. Wählen Sie im Menü ServiceNow Store**Apps und Lösungen**aus.
3. Suchen Sie die Store-Anwendung „Main Impact“ mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie zuerst die Berechtigung erwerben, um sie bei ServiceNow Store anzufordern. Wenden Sie sich an Ihr Impact Team, um zusätzliche Unterstützung bei der Beschaffung der Impact Store-Anwendung zu erhalten.

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

4. Wählen Sie **Installation anfordern aus**, um die Impact Store-Anwendung zu beziehen.
5. Navigieren zu **Alle** > **Anwendungsmanager**.
6. Suchen Sie nach Impact, und schließen Sie die Installation ab.
   - Unter Umständen müssen Sie die Synchronisierung mit ServiceNow Store mit der Option **Jetzt synchronisieren** aktualisieren, wenn die Auswirkung nicht in der Liste angezeigt wird.
   - Wenn Sie Impactnoch nicht konfiguriert haben, ist die Option zum Konfigurieren im Anwendungsmanager verfügbar.



Hinweis:

- Ihr Impact-Team initiiert die Registrierung Ihrer Impact Store-Anwendung, sobald es informiert wird, dass Sie die Impact Store-Anwendung heruntergeladen und installiert haben.
- An den angegebenen Administratorkontakt wird eine Registrierungs-E-Mail mit einem direkten Link zum Anbieterverbindungsformular IDI gesendet.

7. Der Administratorkontakt, der die Installation und Integration durchführt, muss auf den Link in der Registrierungs-E-Mail zugreifen und eine Auswirkungsrolle für Impact-Store-App und IDIhaben.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie die Verbindung zur Anbieterinstanz her.

Stellen Sie die Verbindung zur Anbieterinstanz her

Stellen Sie mit ServiceNow Service Bridge eine sichere Verbindung zu Impact Delivery Instance (Anbieterinstanz) her, um Daten mit Impact-Store-Anwendung (ADD)zu übertragen.

Vorbereitungen

Hinweis: Der Datensynchronisierungsprozess verwendet während der Übertragung bestimmte Begriffe. Details siehe .

Automatische Übersetzung

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

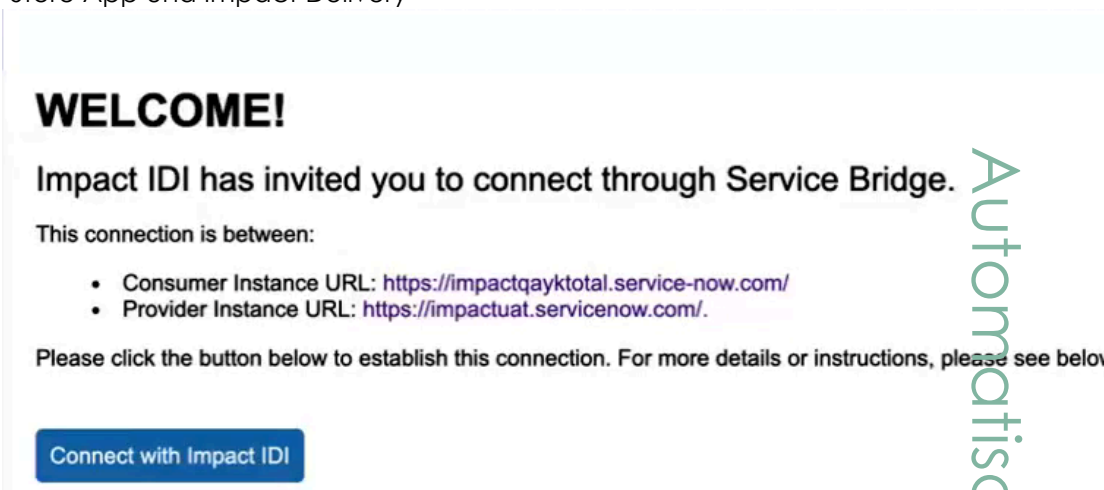
Wenn der Benutzer die Impact Store App installiert, initiiert das Impact Team die Registrierung Ihrer Impact Store App.

Eine Registrierungs-E-Mail mit einem direkten Link zum Anbieterverbindungsformular IDI wird an den Benutzer gesendet.

Erforderliche Rolle: Jede Impact-Rolle

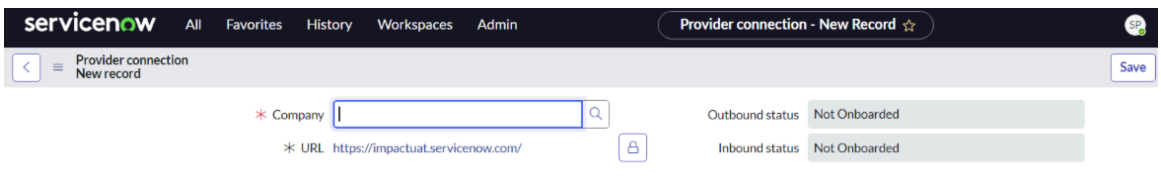
Prozedur

1. Öffnen Sie die Willkommens-E-Mail, um eine Verbindung zwischen der Impact Store App und Impact Delivery Instanceherzustellen.



> **Hinweis:** Wenn Sie keine Registrierungs-E-Mail erhalten haben, wenden Sie sich an Ihr Impact Team.

2. Wählen Sie in der Registrierungs-E-Mail **Mit Impact-IDI verbinden**, um zum Anbieterverbindungsformular zu wechseln und die Verbindung zwischen der Impact-Store-Anwendung und der Impact-Bereitstellungsinstanz zu initiieren.



3. Erstellen Sie mithilfe des Formulars ein neues Unternehmen.

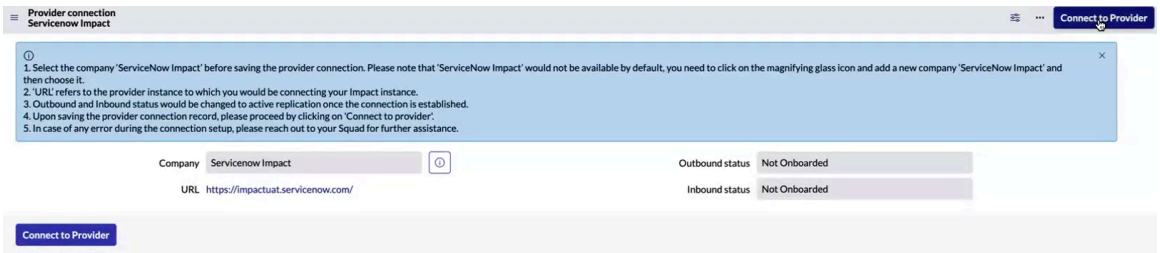
Anbieterverbindungsfelder

Feld	Beschreibung
Unternehmen	Erstellen Sie ein neues Unternehmen. Beispiel: *ServiceNow Impact1*. **Hinweis:** Für jede zu konfigurierende Instanz ist ein neues eindeutiges Unternehmen erforderlich.
URL	Die URL zu Ihrer Anbieterinstanz der Impact Store App IDI. Diese wird beim Zugriff über die Registrierungs-E-Mail vorab ausgefüllt.

Automatische Übersetzung

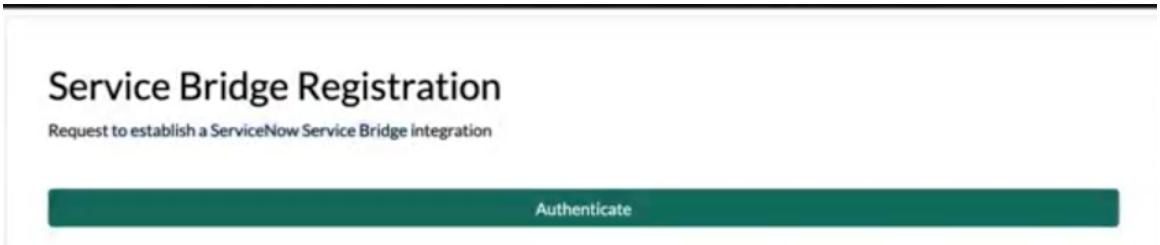
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Ausgehender Status	Schreibgeschützter Status der Verbindung Ihrer Impact Store App, die mit IDIkommuniziert. ◦ Nicht integriert: Onboarding und Daten wurden noch nicht für die Synchronisierung mit der Impact Store-Anwendung verbunden. ◦ Aktive Replikation: Onboarding und Daten wurden erfolgreich verbunden, um Daten aus IDI in die Impact Store-Anwendung abzurufen. ◦ Abgeschlossen: Onboarding und Synchronisierung waren erfolgreich.
Eingehender Status	Schreibgeschützter Status der Verbindung von Impact-Store-App, der Daten von IDIempfängt. ◦ Nicht integriert: Onboarding und Daten wurden noch nicht aus IDI in die Impact-Store-Anwendung importiert. ◦ Aktive Replikation: Onboarding und Daten wurden erfolgreich aus IDI in die Impact Store-Anwendung importiert. ◦ Abgeschlossen: Onboarding und Synchronisierung waren erfolgreich.



4. Wählen Sie **Speichern**, um den Datensatz zu speichern.
5. Wählen Sie **Mit Anbieter verbinden**.
   Sie werden zu IDI weitergeleitet, um die Registrierung zu authentifizieren.
6. Melden Sie sich bei IDIan, wenn Sie noch nicht angemeldet sind.

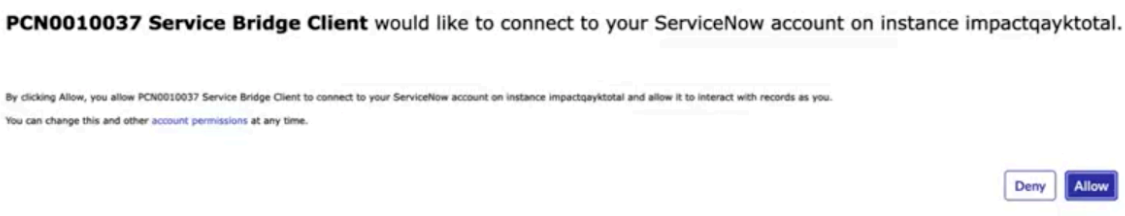
   IDI Für den Zugriff auf die Registrierungsoptionen ist die Rolle admin erforderlich.



7. Wählen Sie **Authentifizieren** aus, um den Registrierungsprozess zu autorisieren.

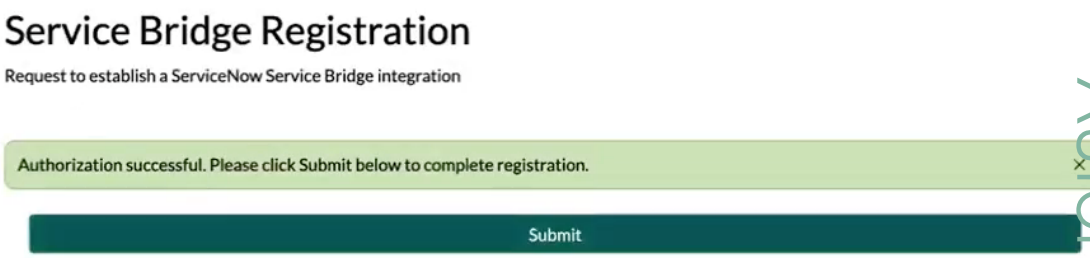
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Sie werden zurück zur Impact Store App geleitet, wo eine Verifizierungsmeldung angezeigt wird, in der Sie aufgefordert werden, die Authentifizierungsanforderung zu



akzeptieren.

8. Wählen Sie **Zulassen** aus, um die Verbindung zwischen der Impact Store App und IDIzu bestätigen.
   Auf der Registrierungsseite von Service Bridge wird eine Erfolgsmeldung zur Autorisierung

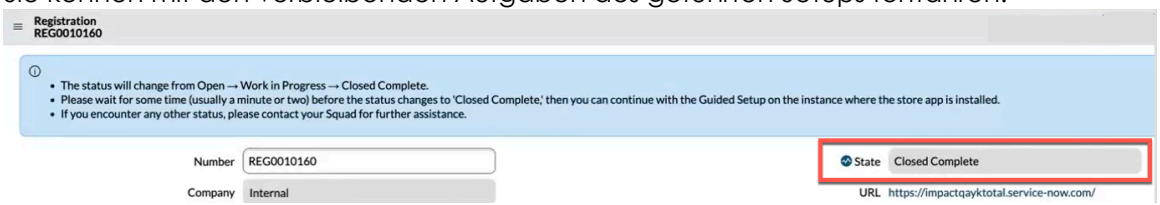


   angezeigt.

9. Wählen Sie **Absenden** aus, um die Registrierung abzuschließen.

Hinweis: Informationen zur Problembehandlung mit Service Bridge finden Sie unter https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1571549 .

Die Registrierungsseite wird für die Autorisierung geladen. Wenn der Status in Geschlossen – vollständig aktualisiert wird, ist die Autorisierung erfolgreich, und Sie können mit den verbleibenden Aufgaben des geführten Setups fortfahren.



Hinweis: Es kann einige Minuten dauern, bis die Autorisierung verarbeitet und der Status aktualisiert wird.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie das geführte Setup, um Daten in der Impact Store-Anwendung zu synchronisieren und zu migrieren

Verwenden Sie das geführte Setup, um Daten in der Impact Store-Anwendung zu synchronisieren und zu migrieren

Verwenden Sie das geführte Setup Impact, um die Konfiguration der Impact Store App abzuschließen.

Vorbereitungen

Das geführte Setup stellt eine Reihe von Aufgaben bereit, mit denen Sie die Impact Store App in Ihrer Instanz von ServiceNow konfigurieren können.

Weitere Informationen finden Sie unter Geführtes Setup .

Automatische Übersetzung

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

Das geführte Setup Impact umfasst drei Hauptschritte:

1. Stellen Sie für die Datensynchronisierung und -migration Ihre Verbindung zwischen der Impact Store App und Impact Delivery Instance IDI her, und überprüfen Sie sie. Details siehe Stellen Sie die Verbindung zur Anbieterinstanz her.
2. Wählen Sie die zu synchronisierenden Daten aus, und migrieren Sie sie zur Impact Store App.
3. Onboarding neuer und vorhandener Benutzer für die Impact Store App.

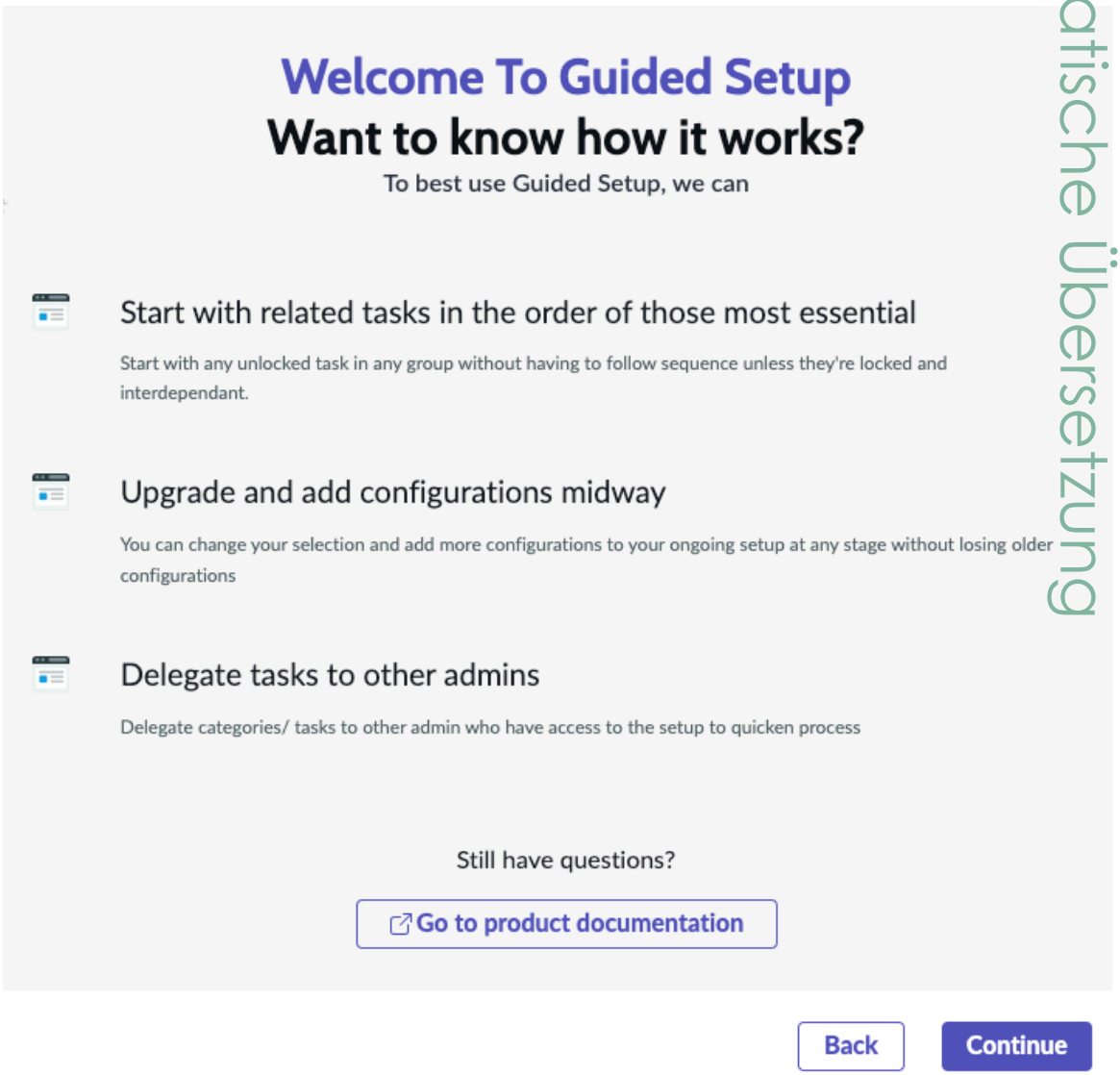
Sie können zu den verschiedenen Schritten in der Konfiguration zurückkehren, wenn Sie nicht das gesamte Setup auf einmal abschließen.

Hinweis: Impact Anwenderrollen verfügen nicht über die erforderlichen Berechtigungen zum Konfigurieren der Impact Store App.

Erforderliche Rolle: Jede Impact-Rolle

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Geführtes Setup**.
   Die Übersichtsseite Impact des geführten Setups wird mit zusätzlichen Informationen zum Setup-Prozess



angezeigt.

Automatische Übersetzung

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

2. Überprüfen Sie unter Verbindung mit der IDI-Anbieterinstanz herstellen und überprüfen, ob die Aufgaben abgeschlossen sind:

   a. **Service Bridge und Registrieren bei der Anbieterauswirkungsinstanz**.

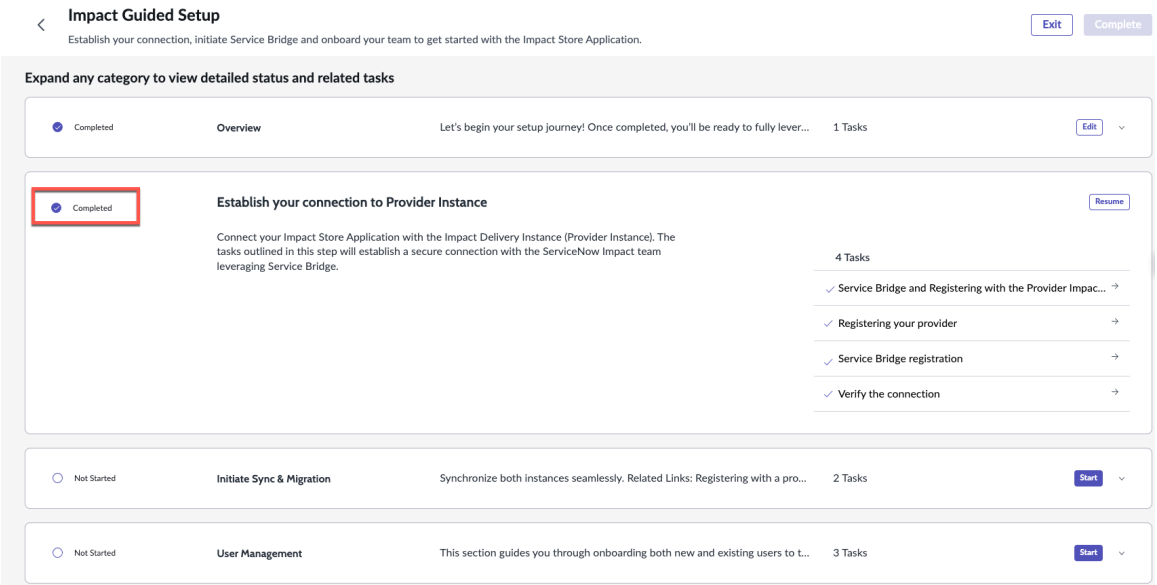
   b. **Sie registrieren Ihren Provider**

   c. **Service Bridge-Registrierung**

   d. **Verbindung überprüfen**

   > **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie die Verbindung zur Anbieterinstanz her.

3. Wählen Sie **Erste Schritte**aus.
   Die Setup-Schritte werden in Kategorieabschnitten angezeigt. Sie können eine Kategorie erweitern, um Details und zugehörige Aufgaben anzuzeigen. Nachdem die Aufgaben für die einzelnen Abschnitte abgeschlossen wurden, fahren Sie mit dem nächsten Abschnitt fort.



4. Schließen Sie unter „Synchronisierung und Migration initiieren“ die Aufgabe **„Datenmigration“** ab.

Migration starten

Aufgabe	Beschreibung
Migration starten	Migriert Daten aus IDI in die Impact Store App.
Testet die Synchronisierung in der Test- und Entwicklungsumgebungsinstanz	Migriert Daten aus IDI in die Instanz der Impact Store App außerhalb der Produktion.

5. Führen Sie in Benutzerverwaltung die folgenden Aufgaben aus:

   a. **Identifizieren Sie Ihr Team**

   b. **Identifizieren Sie Rollen für bestehende Impact-Anwender, und weisen Sie sie ihnen neu zu**

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

c. Weisen Sie Anwendern Rollen zu

d. Weisen Sie der Gruppe Anwender zu

Hinweis: Informationen zu Impact -Rollen finden Sie unter Impact Store-Anwendung erkunden.

Nächste Maßnahme
Verwenden der Impact Store-Anwendung

Konfigurieren der proaktiven Codeprüfung

Impact Platform Health-Funktionen Proaktive Codeprüfung, die aktiviert werden können, um eine Codeüberprüfung in Ihren Instanzen durchzuführen.

Das Scannen einzelner Instanzen der proaktiven Codeprüfung wird ab Release ServiceNow Washington DC und höher unterstützt. Die Synchronisierung zwischen mehreren Instanzen und das Anzeigen von Ergebnissen auf dem Dashboard sind Funktionen, die ab dem Release ServiceNow Yokohama und höher unterstützt werden.

Scannen einer Einzelinstanz

Entwickler können die proaktive Codeprüfung (Proactive Code Check, PCC) für Update Sets in Instanzen außerhalb der Produktion ausführen, um zu verhindern, dass technische Probleme in die Produktion übernommen werden. Impact Health-Store-App wird als Teil von Impact-Store-Appinstalliert. Weitere Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter Impact Store App konfigurieren.

Synchronisierung mehrerer Instanzen

Proaktive Codeprüfung ermöglicht die Synchronisierung zwischen Produktionsinstanzen und Instanzen außerhalb der Produktion sowie das Anzeigen der Ergebnisse im Dashboard für die Plattformintegrität. Diese Funktionalität erfordert eine anfängliche Vertrauensstellung zwischen der Produktionsinstanz und der identifizierten Instanz außerhalb der Produktion. Einzelheiten zur Konfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie das Mehrinstanz-Framework für die proaktive Codeprüfung

Wichtig: Impact-Store-App muss in jeder Instanz außerhalb der Produktion installiert werden, für die der Kunde Codeprüfungen durchführen möchte, sowie in einer Berichts- oder Produktionsinstanz.

Konfigurieren Sie das Mehrinstanz-Framework für die proaktive Codeprüfung

Unter „Konfiguration des Mehrinstanz-Frameworks“ wird erläutert, wie Datenbewegungen von Instanzen außerhalb der Produktion mit Instanzen in der Produktion verbunden werden. mTLS muss installiert und konfiguriert werden, um Instanzen außerhalb der Produktion mit Produktionsinstanzen zu verbinden und so die Datenverschiebung und -synchronisierung zu ermöglichen. Vor dem Erstellen von Vertrauensprofilen müssen auch Verwaltungsinstanzen konfiguriert werden.

Vorbereitungen
Core-mTLS ist erforderlich, damit die Datensynchronisierung ordnungsgemäß funktioniert. Im Rahmen des Basissystem-Setups ist für die meisten Instanzen möglicherweise bereits Core-mTLS aktiviert. Wenn es jedoch nicht aktiviert ist, ist dieses Verfahren erforderlich, um Core-mTLS und das mTLS-Plugin zu aktivieren, nachdem die App Impact Health installiert wurde. Weitere Informationen zur Mehrinstanzverwaltung finden Sie unter Konfiguration des instanzübergreifenden Anwendungsvertrauens .

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

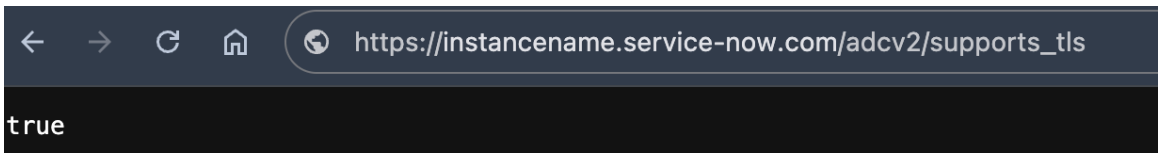
Wichtig: Identifizieren Sie die primäre Produktionsinstanz und alle sekundären Instanzen, in denen die proaktive Codeprüfung für Auswirkung verwendet wird. Die primäre Instanz zeigt eine konsolidierte Ansicht der Ergebnisse von Instanzscanergebnissen außerhalb der Produktion an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Überprüfen Sie, ob für die Produktionsinstanz mTLS aktiviert ist, indem Sie auf die folgende URL zugreifen:<instance>`.service-now.com/adcv2/supports_tls`

Wert	Aktion
wahr	Fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.
falsch	Senden Sie ein Ticket Now Support, um das Plugin „Multi-Instance Framework (mTLS)“ (com.glide.mif.mtls) zu installieren. Vergewissern Sie sich, dass mTLS aktiviert wurde. **Hinweis:** Das System benötigt 24 Stunden, um Mehrinstanz-Framework-Aufträge auszuführen. Sie können zu den MIF-Synchronisierungsaufträgen hoch/MIF-Synchronisierungsaufträge navigieren und **Jetzt ausführen** auswählen, um die Auftragstabelle zu aktualisieren.

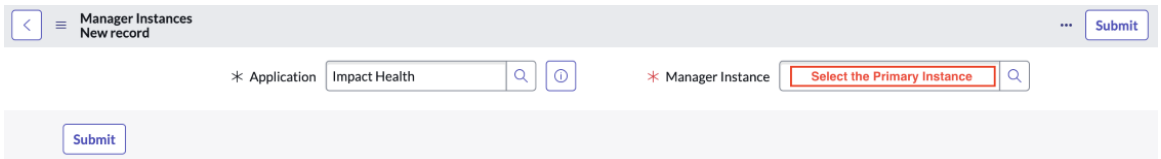


2. Melden Sie sich bei einer Entwicklungsinstanz außerhalb der Produktion mit der Rolle *admin*an.

Hinweis: Die Schritte 2 bis 4 sind für jede Instanz außerhalb der Produktion erforderlich, ab der Sie ein Datum freigeben möchten.

3. Navigieren zu **Alle** > **Mehrinstanzverwaltung** > **Verwalter-Instanzen**.
4. Erstellen Sie einen Datensatz mit den folgenden Werten:

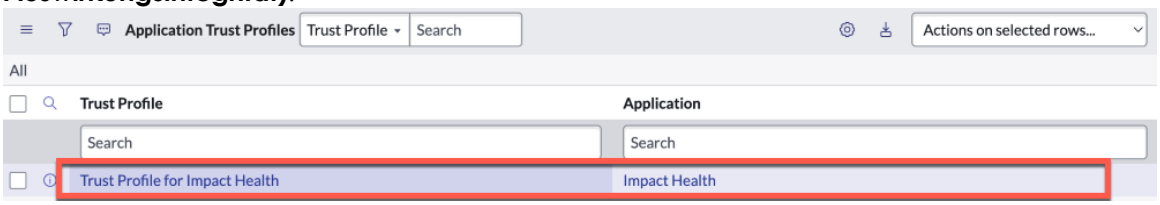
Feld	Wert
Anwendung	Auswirkungsintegrität
Verwalter-Instanz	<primary production instance>



Automatische Übersetzung

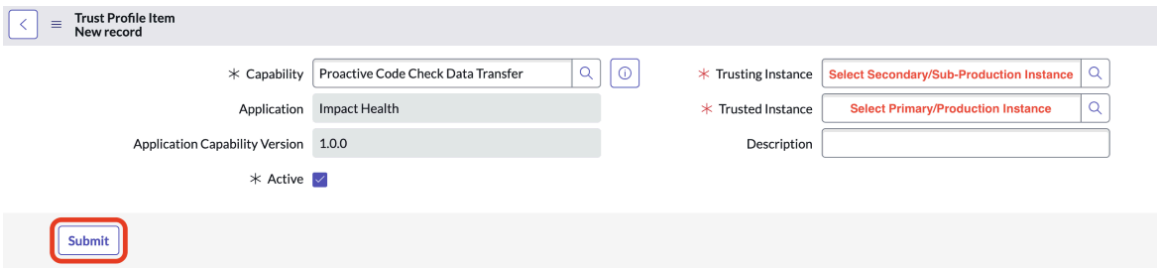
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

5. Melden Sie sich bei der primären Produktionsinstanz als *Administrator* an.
6. Navigieren zu **Alle** > **Mehrinstanzverwaltung** > **Application Trust-Profile**.
7. Öffnen Sie den Datensatz **Trust Profile for Impact Health (Vertrauensprofil für Auswirkungsintegrität)**.



8. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Aktive MIF-Vertrauensprofilelemente“ **Neu**.
9. Füllen Sie die Felder für das Vertrauensprofil aus.

Feld	Feldwert
Fähigkeit	Proaktive Datenübertragung zur Codeüberprüfung
Anwendung	Auswirkungsintegrität
Version der Anwendungsfähigkeit	1.0.0
Aktiv	wahr
Vertrauende Instanz	<non-production instance1>
Vertrauenswürdige Instanz	<primary production instance>
Beschreibung	Optional



Hinweis: Für jede Instanz außerhalb der Produktion muss ein Vertrauensprofil erstellt werden, um als vertrauenswürdige Instanz registriert zu werden.

10. Navigieren zu **Alle** > **Mehrinstanzverwaltung** > **Application Trust-Profile** > .
11. Wählen Sie **Trust-Profile synchronisieren aus**.

12. Wahlweise: Wenn es sich bei der Instanz um einen ServiceNow-Account handelt, legen Sie den Wert der Eigenschaft *sn_mif.glide.mif.exclude_customer_regex* auf *MIF-ENABLE-ALL* fest.

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

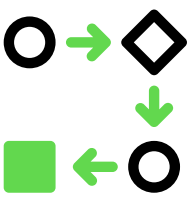
13. Navigieren zu **Alle** > **Mehrinstanzverwaltung** > **Trust-Konfiguration**.
    Verifiziert die Trust-Konfigurationen zwischen Instanzen in der Produktion und außerhalb der Produktion. Weitere Informationen finden Sie unter Grundlegende Vertrauensstellungskonfiguration für Datensynchronisierungsanwendungen .

Verwenden der Impact Store-Anwendung

Die Impact Store App ist direkt über Ihre Instanz ServiceNow verfügbar und wird zusätzlich zum Portal Impact Delivery Instance aufgerufen.

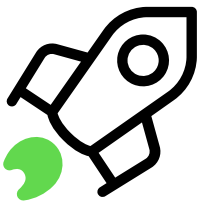
Impact Wichtige Funktionen der Store-Anwendung

Optionen des Navigationsmenüs

	Menü	Details
	Impact Arbeitsbereich	Navigieren Sie von Ihrer Instanz Impact zum Arbeitsbereich ServiceNow, um die Homepage Impact zu erkunden: • Verwenden Sie die Fortschrittsprüfliste, um das Onboarding Ihres Teams durchzuführen. • Machen Sie Ihr Team mit den Funktionen Impact-Store-App von vertraut, indem Sie der Guided Tour folgen. • Interagieren Sie mit Ihrem Impact -Team. • Sie erhalten maßgeschneiderte Empfehlungen für die nächsten Schritte. .
	Impact Plattformintegrität	Verwenden Sie das Diagnosetool, mit dem Sie den aktuellen Zustand Ihrer Instanz ermitteln, potenzielle Probleme und Rückschläge erkennen und schnelle Korrekturmaßnahmen ergreifen können.
	Impact-Store-App – Produktakzeptanz	Zeigen Sie Ihre Fähigkeiten und Produkteinführungs-Roadmaps für Ihre Instanz ServiceNow an: • Sehen Sie sich die Anwendungen oder Fähigkeiten an, die Ihnen zum Erreichen Ihrer Geschäftsziele zur Verfügung stehen. • Zeigen Sie eine empfohlene Implementierungssequenz für Ihre Fähigkeiten an, die zur optimalen Implementierung in bestimmte Phasen unterteilt ist.

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

Optionen des Navigationsmenüs (Fortsetzung)

	Menü	Details
	Wert-Journey der Impact-Store-App	Erfasst Ihre Geschäftsziele. Dabei handelt es sich um allgemeine Ziele, die an messbare Ergebnisse gebunden sind, die den Wert im Laufe der Zeit veranschaulichen.
	Beschleuniger und Initiativen der Impact Store App	• Initiativenkatalog : Umsetzbare Interaktionen und Workstreams zur Unterstützung Ihrer digitalen Transformation. • Accelerator-Katalog : Angebote mit festem Umfang mit Experten hinter jeder Option, um schnell und genau dort Wert bereitzustellen, wo Sie ihn benötigen

Wichtig: Um auf verschiedene Auswirkungsebenen zugreifen zu können, muss Ihnen eine Rolle zugewiesen werden. Ihr Auswirkungsadministrator kann Ihnen die entsprechenden Rollen zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Impact User Management.

Impact Arbeitsbereich

Die AnwendungImpact steht Ihnen zur Installation in den Store-Anwendungen ServiceNow zur Verfügung.

Wichtig:

Bevor Sie die Anwendung Impact verwenden, müssen Sie überprüfen, ob Sie über die Berechtigung verfügen. Anschließend können Sie die Anwendung Impact aus dem Store ServiceNow herunterladen und über den Anwendungsmanager in Ihrer Instanz von installieren.

Informationen zum Installieren und Konfigurieren der Anwendung Impact finden Sie unter

- Impact Store App konfigurieren.
- Installieren Sie die Impact Store App aus dem ServiceNow Store.

Homepage

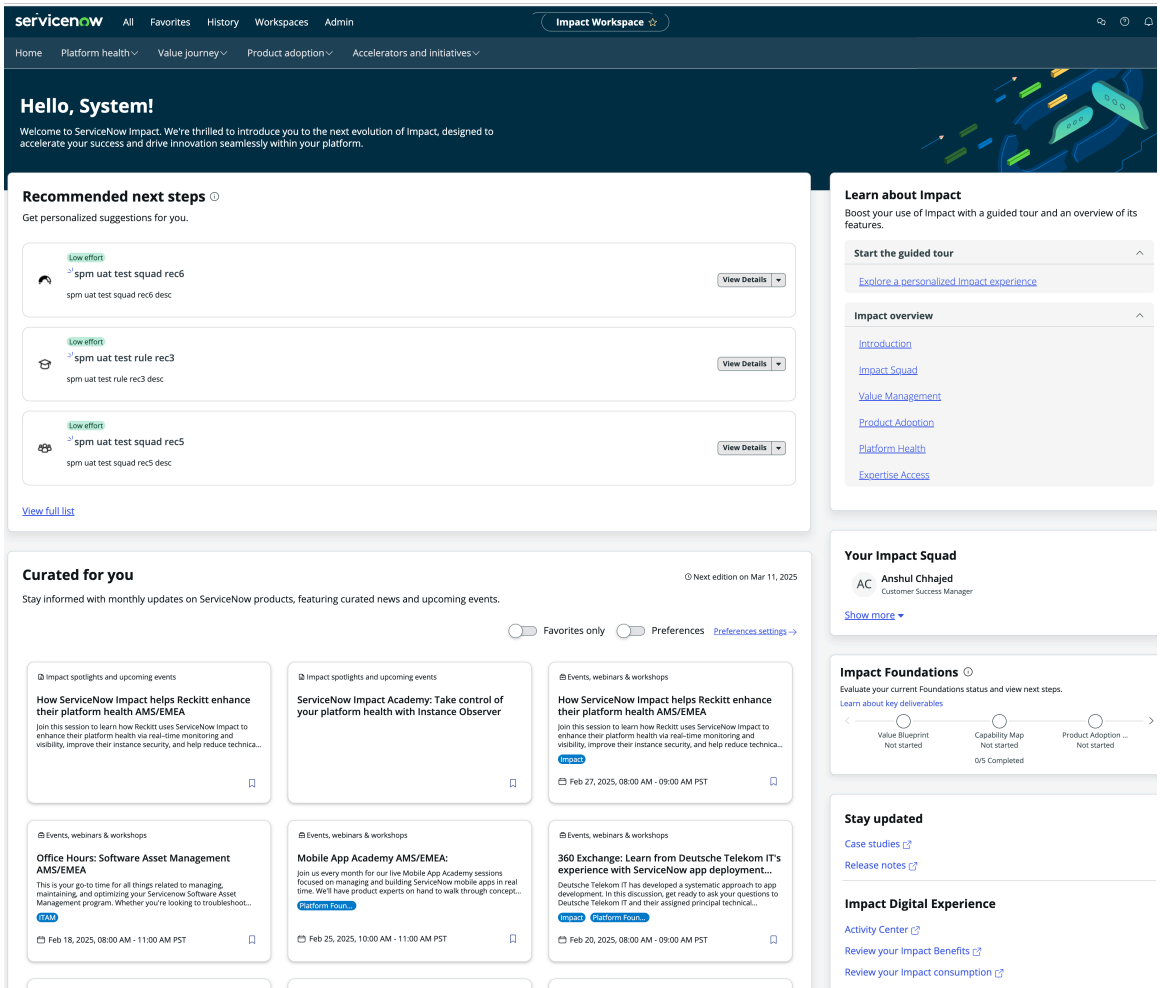
Über die Homepage Impact erhalten Sie schnell neue und aktualisierte Funktionen. Nutzen Sie die Homepage für eine personalisierte Wertanleitung, um relevanter und sofortiger Zugriff auf die richtigen Inhalte zur richtigen Zeit zu erhalten.

Um die Homepage Impact zu erkunden, navigieren Sie zu **Alle** > **Impact-Arbeitsbereich** > **Startseite** aus Ihrer Instanz ServiceNow. Sie können auch **Arbeitsbereiche** auswählen und auf **Arbeitsbereich für Auswirkungen** klicken, um zur Startseite zu gelangen.

Die Homepage Impact Arbeitsbereich ist eine zentrale Stelle, von der aus Sie die wichtigsten Komponenten Ihrer Anwendung aus den jeweiligen Widgets starten können:

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

- Empfohlene nächste Schritte
- Erfahren Sie mehr über Impact
- Für Sie kuratiert
- Ihr Impact Team
- Impact Grundlagen
- Bleiben Sie auf dem Laufenden
- Impact Digital Experience



Empfohlene nächste Schritte

Unter „Empfohlene nächste Schritte“ finden Sie personalisierte, auf Sie zugeschnittene Vorschläge. Diese Empfehlungen sind Schritte, auf die Sie sich idealerweise konzentrieren und auf die Sie reagieren können. Empfehlungen können alles sein, wie die Teilnahme an einem Workshop, den Einstieg in eine Schulung, die Bewerbung für ein Event, die Initiierung eines Accelerators und andere solche Aktivitäten. Hier auf der Homepage werden nur die letzten drei veröffentlichten Empfehlungen angezeigt. Um die vollständige Liste anzuzeigen, wählen Sie **Vollständige Liste anzeigen**aus.

Sie können eine beliebige Empfehlung auswählen und damit beginnen, indem Sie für jede Empfehlung **Details anzeigen** auswählen, wodurch ein Modell angezeigt wird. Sie erfahren mehr über die Empfehlung und können sie, wenn Sie nicht daran interessiert sind, durch Auswahl der Option **Ausblenden** ablehnen. Die Möglichkeiten, auf jede Empfehlung zu reagieren, variieren je nach Typ und Quelle der Empfehlung:

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

Automatische Übersetzung

- Wenn es sich um eine Empfehlung handelt, die sich auf einen Beschleuniger bezieht, können Sie sie akzeptieren, indem Sie **Erste Schritte**auswählen.
- Wenn es sich um eine Empfehlung handelt, die Ihnen vorgeschlagen wird, damit Sie darauf reagieren können, oder um etwas, an dem Sie möglicherweise interessiert sind, wählen Sie **Link öffnen**aus.

Wenn es sich um eine Empfehlung im Zusammenhang mit Strategisches Portfoliomanagement (SPM) handelt, können Sie die Empfehlung in ein Arbeitselement konvertieren, indem **Sie In Arbeitselement konvertieren**wählen. Basierend auf Ihren spezifischen Berechtigungen konvertiert diese Aktion die Empfehlung in ein Arbeitselement und zeigt die Details der Empfehlungen an.

Weitere Informationen zu Empfehlungen finden Sie unter Verwenden der Empfehlungsliste in Impact Arbeitsbereich.

Erfahren Sie mehr über Impact

Verwenden Sie diesen Abschnitt, um Ihrem Team eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zu geben und ihm das Verständnis der Funktionen Impact von zu vermitteln. Die verfügbaren Funktionen basieren auf Ihren Produkten und Ihrem Paket.

Starten Sie die geführte Tour

Starten Sie die geführte Tour, um das Onboarding Ihrer Benutzer mit der Anwendung ServiceNow Impact durchzuführen. Wählen Sie den Link **Personalisierte Impact-Experience erkunden** aus, um beginnend mit dem Navigationsmenü Impact Arbeitsbereich zu weiteren Funktionslinks auf der Homepage zu gelangen, um sich mit den Funktionen der Store-App Impact vertraut zu machen. Wählen Sie die verschiedenen Impact -Funktionen aus, um mehr über die einzelnen Funktionen zu erfahren.

Impact-Übersicht

Die Links in diesem Abschnitt enthalten Detailinformationen zu allen wichtigen Bereichen von Impact, z. B. Einführung, Impact-Team, Wertmanagement, Produkteinführung, Plattformintegrität, Zugang zu Fachwissen und wichtige Ergebnisse. Der für jeden der Links verfügbare Inhalt variiert je nach Paket, z. B. Geführt, Erweitert oder Gesamt.

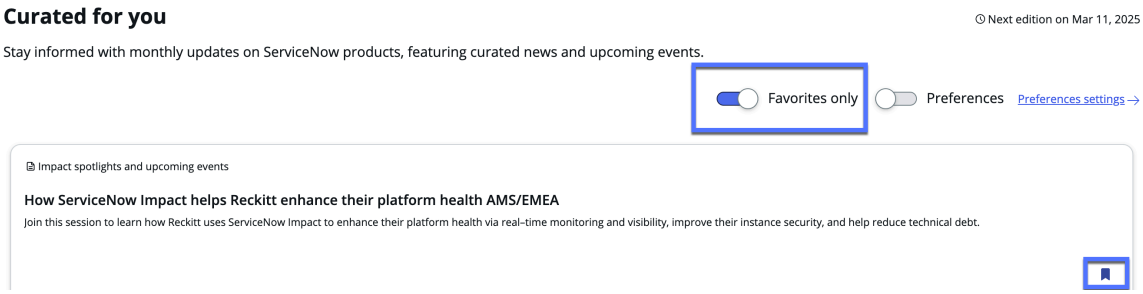
Für Sie kuratiert

Dieser Abschnitt enthält aktuelle Informationen, kuratierte Nachrichten, Webinare, Workshops und bevorstehende Ereignisse, die sich speziell auf Ihr Produkt und Ihre Organisation beziehen. Das Team des Impact Teams erstellt monatliche Zusammenfassungen und für Sie relevante Inhalte, und die Themen werden hier als Highlights angezeigt.

Verwenden Sie die **Einstellungsoption** Einstellungen, um Inhalte zu filtern, die für Ihren Workflow, Geschäftsbereich oder Ihre Funktionen relevant sind. Speichern Sie die Voreinstellungen, damit Sie die Inhalte, die Sie interessieren, auf der Zielseite anzeigen können, wenn Sie die **Schaltfläche Einstellungen** aktivieren.

Ebenso können Sie eine Nachricht oder ein bevorstehendes Ereignis als Favoriten speichern, indem Sie auf der Themenkachel das Symbol Zu Favoriten hinzufügen ( ) wählen. Wenn Sie das nächste Mal die Schaltfläche **Nur Favoriten** aktivieren, können Sie alle Ihre Lieblingsnachrichten und -ereignisse anzeigen.

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



Ihr Impact Team

Die Mitglieder des Teams Impact, mit denen Sie interagieren, werden hier zusammen mit ihren Rollen aufgelistet.

Weitere Informationen zu Teams und Rollen finden Sie unter Auswirkungsteam.

Impact Grundlagen

Zeigen Sie den Fortschritt Ihres Teams in linearer Form an. Verwenden Sie die Pfeiltasten des Schiebereglers, um durch die fünf Trackerschritte Impact zu scrollen. Impact „Grundlagen“ ist ein zweckmäßiger Satz von Initiativen auf Account-Ebene, die Sie auf den schnellen Weg zur Wertschöpfung bringen und die Entwicklung über eine optimierte vierteljährliche Bewegung aufrechterhalten.

Bietet Anleitungen für die erste Interaktion für neue oder erfahrene Kunden und legt eine Baselineanalyse Ihres aktuellen Status sowie klare nächste Schritte fest, um Ihre Amortisierungszeit zu beschleunigen. Legt die Grundlage für jede Aktion, die Sie auf der Plattform durchführen.

Bleiben Sie auf dem Laufenden

Bleiben Sie über Fallbeispiele auf dem Laufenden, die Sie interessieren. Wenn Sie den Link wählen, gelangen Sie zu einer Seite, auf der Kundenreferenzen ServiceNow von basierend auf Branche, Produkten, Lösung oder Region beschrieben werden.

Der Link zu den Versionshinweisen führt Sie zu den Funktionen und Inhalten Impact von , die für jedes Release dokumentiert und für Kunden ServiceNow von verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter Auswirkungs-Releases.

Impact Delivery Instance

Quick-Links führen Sie direkt zum Impact Delivery Instance, das früher als Impact Digital Experience (IDE)-Portal bezeichnet wurde.

Wählen Sie Aktivitätscenter und Nutzen und Nutzung aus, um mehr über die in diesem Abschnitt aufgeführten Funktionen zu erfahren.

Weitere Informationen finden Sie unter Impact Delivery Instance (früher Impact Digital Experience).

Verwenden der Empfehlungsliste in Impact Arbeitsbereich

Verwenden Sie die vollständige Empfehlungsliste, um die auf Sie zugeschnittenen Empfehlungen anzuzeigen. Sie können eine Empfehlung je nach Ihrem Interesse entweder akzeptieren oder ablehnen, indem Sie **Details anzeigen**auswählen.

Automatische Übersetzung

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

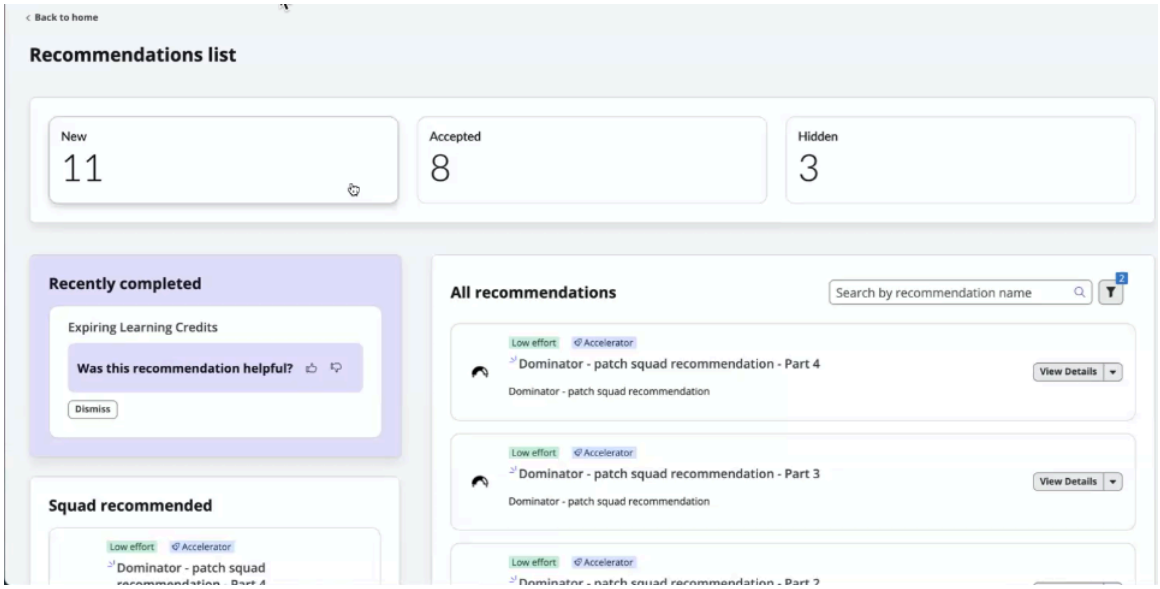
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Alle Impact Rollen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Impact-Arbeitsbereich** > **Startseite**.
2. Wählen Sie **Vollständige Liste anzeigen** im Abschnitt **Empfohlene nächste Schritte**.



Der erste Abschnitt oben unter dem Listenbanner **„Empfehlungen** " enthält drei verschiedene Kacheln: Neu, Akzeptiert und Ausgeblendet, die als Filter fungieren.

3. Wählen Sie **Neu** aus, um die neu veröffentlichten Empfehlungen anzuzeigen.
4. Wählen Sie **Ausgeblendet,** um die Empfehlungen anzuzeigen, die Sie in der Vergangenheit möglicherweise abgelehnt haben und die in Ihrer Ansicht ausgeblendet wurden. Wählen Sie die Kachel **„Ausgeblendet** " noch einmal aus, um die Filterbedingung zu entfernen und die zuvor ausgeblendeten Elemente einzublenden.
5. Wählen Sie **Akzeptiert** aus, um die von Ihnen akzeptierten Empfehlungen anzuzeigen.

   Alle Empfehlungen

   Liste aller Empfehlungen, unabhängig von Kategorie oder Produktbereich. In der Liste werden acht Empfehlungen gleichzeitig angezeigt, um sie zu einem überschaubaren Block zu machen und die Navigation zu erleichtern. Sie können die Liste weiterhin anzeigen, indem Sie die unten aufgeführten nachfolgenden Seiten auswählen. In der Liste werden die zuletzt veröffentlichten Empfehlungen angezeigt, gefolgt von den Empfehlungen, die Sie in der Vergangenheit akzeptiert haben, und anschließend den Empfehlungen, die Sie ausgeblendet oder abgelehnt hatten.

   Vor Kurzem abgeschlossen

   Zeigt Empfehlungen an, die Sie kürzlich abgeschlossen haben. Sie können eine Empfehlung mit „Gefällt mir“ oder „Gefällt mir“ markieren, indem Sie das

6. Um einen Grund für das Ablehnen der Empfehlung anzugeben, wählen Sie und klicken Sie in der Liste auf den Grund.

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

7. Wählen Sie **Verwerfen**, wenn Sie das Widget **Zuletzt abgeschlossen** ganz ausblenden und stattdessen das Widget **Teamempfehlung** anzeigen möchten.
8. Geben Sie ein Stichwort oder einen Ausdruck in das Feld **Nach Empfehlungsname suchen** ein, das die von Ihnen gesuchten Empfehlungen aus der vollständigen Liste filtert.
9. Um Filteroptionen anzuwenden und Ihre Suchergebnisse nach verschiedenen Kriterien einzugrenzen, wählen Sie

Beschleuniger und Initiativen der Impact Store App

Initiativen sind die umsetzbaren Interaktionen und Workstreams, die Ihre digitale Transformation unterstützen. Impact-Accelerators sind Angebote mit festem Umfang, bei denen hinter jeder Option Experten stehen, um schnell genau dort einen Mehrwert zu bieten, wo Sie ihn benötigen.

Beschleuniger und Initiativen werden von der Impact-Store-App und Impact Delivery Instance (IDI) gemeinsam genutzt. Die vollständige Liste finden Sie unter Initiativenkatalog und Beschleunigerkatalog.

Verwenden Sie die Quick-Links, um in der Store-App direkt auf den gesamten -Katalog zuzugreifen. Die Übersichtsseite bietet eine Zusammenfassung der verfügbaren Beschleuniger und Initiativen, den Status der derzeit verwendeten und eine Option zum Anfordern zusätzlicher Beschleuniger und Initiativen.

Verbrauch

Analysieren Sie den aktuellen Verbrauch der für Sie verfügbaren Beschleuniger und Initiativen. Zeigen Sie ihren aktuellen Status an, und filtern Sie sie nach Kategorien. In diesem Abschnitt werden standardmäßig Beschleuniger und Initiativen nach allen Kategorien angezeigt. Er kann jedoch aktualisiert werden, um bestimmte Kategorien anzuzeigen. Untersuchen Sie die Anzahl, die derzeit verwendet wird, im Verhältnis zum Grenzwert, der gleichzeitig verwendet werden kann.

Ihre Liste

Zeigen Sie die vollständige Liste der für Sie verfügbaren Beschleuniger und Initiativen an (siehe Tabelle Gesamtverbrauch).

Beschleuniger und Initiativen für Anforderungen

Zusätzliche Beschleuniger und Initiativen können angefordert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Beschleuniger und Initiativen für Anforderungen.

Beschleuniger und Initiativen für Anforderungen

Je nachdem, welches Impact-Paket Sie abonniert haben, können Sie eine bestimmte Anzahl gleichzeitiger Impact-Beschleuniger anfordern und verbrauchen.

Vorbereitungen

Weitere Informationen zu verfügbaren Beschleunigern finden Sie unter Beschleunigerkatalog.

Einige Beschleuniger erfordern zusätzliche Nutzungsbedingungen und werden gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten. Für Beschleuniger, für die eine Einwilligung erforderlich ist, müssen die Nutzungsbedingungen im Menü **Berechtigungen** verwalten akzeptiert werden.

Erforderliche Rolle: Impact App Admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Funktions-Matrix** > **Beschleuniger und Initiativen** > **Übersicht**.
2. Wählen Sie im Bildschirm **Ihre Übersicht** oben rechts **Beschleuniger und Initiativen anfordern** aus.
   Die Seite leitet zum Beschleuniger- und Initiativenkatalog weiter.
3. Wählen Sie einen Beschleuniger aus.
   Die Seite mit Details zum Beschleuniger wird geöffnet.
4. Wählen Sie **Zeitplan**.

Erstellen von Arbeitselementen mithilfe von Empfehlungen und Initiativen

Erstellen Sie ein Arbeitselement für strategisches Portfoliomanagement (SPM) oder kollaboratives Arbeitsmanagement (CWM) anhand von Empfehlungen und Initiativen für eine schnellere Ausführung und umsetzbare Ziele.

Arbeitselemente ermöglichen die automatische Konvertierung von Auswirkungsentitäten in umsetzbare Elemente. Dadurch werden manuelle Abstimmungen über Systeme hinweg eliminiert, Fragmentierungen in Workflows, Ineffizienzen sowie Verzögerungen bei der Nutzung wertvoller Einblicke und Doppelarbeit vermieden.

Sie können Empfehlungen für Auswirkungsteams, Freiformempfehlungen und Initiativen in SPM- oder CWM-Arbeitselemente konvertieren. Mit dem Impact-Arbeitsbereich können Sie SPM- oder CWM-Arbeitselemente erstellen, z. B.:

- Produktidee
- Bedarf
- Projekt
- Story
- Epic
- Funktion
- Tafel für kollaboratives Arbeitsmanagement (CWM).

Sie können Empfehlungen für Auswirkungsteams, Freiformempfehlungen und Initiativen in Arbeitselemente konvertieren, mit Ausnahmen, z. B.:

- Empfehlungen, die als Initiativen und Beschleuniger klassifiziert sind.
- Ausgeblendete oder unbeliebte Empfehlungen.
- Freiform-Initiativen mit Status Abgeschlossen oder Abgebrochen

Erstellen und löschen Sie ein Arbeitselement anhand einer Empfehlung

Sie können ein umsetzbares Arbeitselement für strategisches Portfoliomanagement (SPM) oder kollaboratives Arbeitsmanagement (CWM) erstellen, indem Sie auf Auswirkungsgruppen basierende Empfehlungen oder regelbasierte Empfehlungen verwenden.

Vorbereitungen

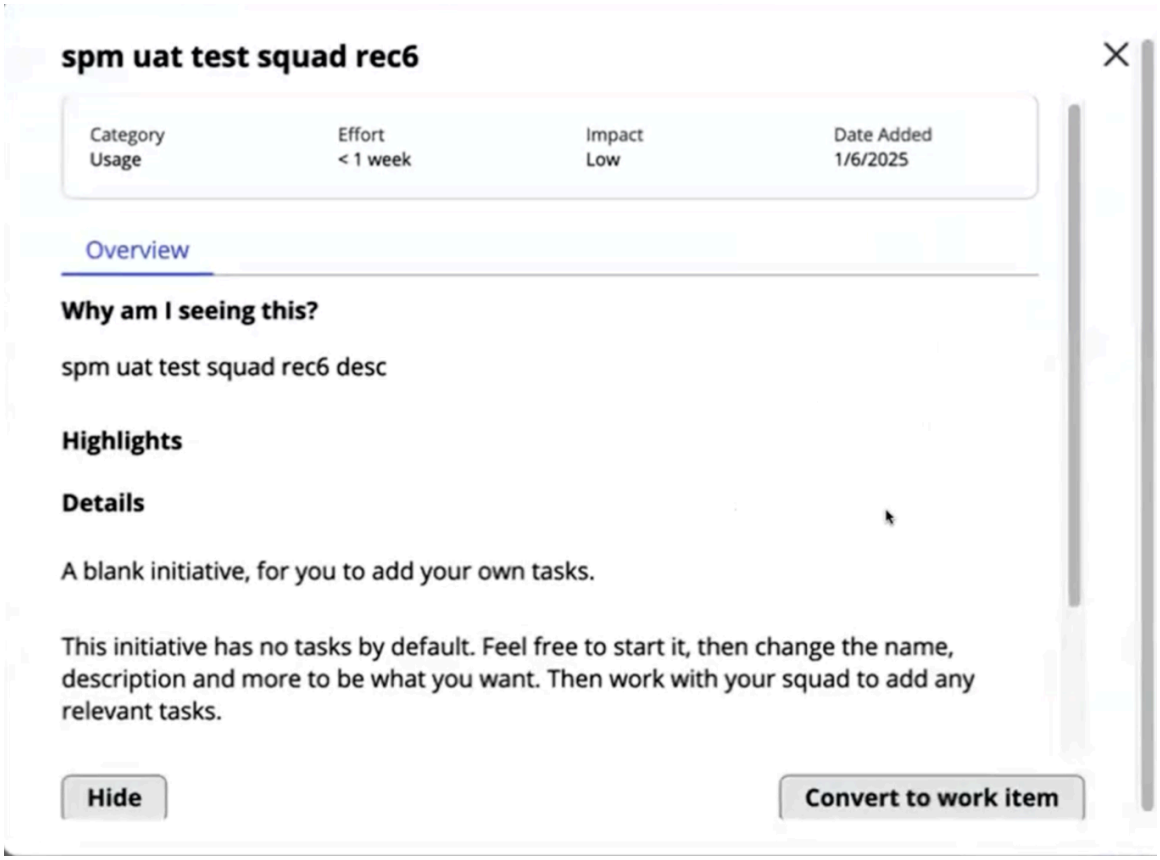
Erforderliche Rolle: Impact Plattform-Besitzer, Impact Portfolio-Besitzer

Prozedur

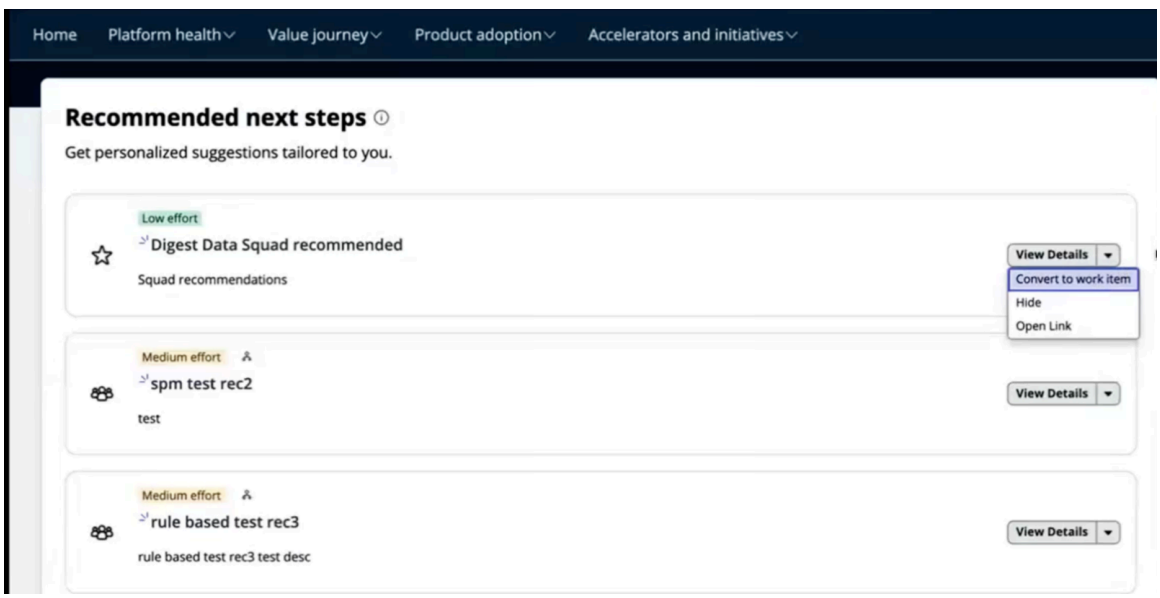
1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Impact-Arbeitsbereich** > **Startseite**.
2. Wählen Sie die Empfehlung im Abschnitt **Empfohlene nächste Schritte** aus.

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

3. Um die vollständige Liste der Empfehlungen anzuzeigen, wählen Sie **Vollständige Liste anzeigen**aus.
4. Wählen Sie in einer Empfehlung **die Option In Arbeitselement konvertieren aus,** indem Sie eine der folgenden Optionen verwenden:
   - Wählen Sie **Details anzeigen** für eine Empfehlung aus.



   - Wählen Sie weitere Aktionen in der Liste **Details anzeigen** aus.



5. Wählen Sie ein Arbeitselement aus der Liste aus, und wählen Sie **Weiter**.

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

Hinweis: Wenn Sie ein Arbeitselement mithilfe einer Empfehlung erstellen, wird es in der Liste als nicht verfügbar (ausgegraut) angezeigt.

6. Füllen Sie die Felder im Formular „Arbeitselement“ aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Planungselementtyp“ .
7. Wählen Sie **Konvertieren**aus.
   Ein neues Arbeitselement wird erstellt, und Sie können es öffnen, indem Sie den Link in der Erfolgsmeldung auswählen.

Hinweis: Sie können auch unter der Registerkarte **Meine Arbeitselemente in der Empfehlung auf das Arbeitselement** zugreifen. Darüber hinaus ist es auch in Ihrem SPM- und CWM-Dashboard verfügbar.

8. Um ein Arbeitselement zu löschen, wählen Sie **Löschen**.

Erstellen und löschen Sie ein Arbeitselement mithilfe einer Initiative

Mit Freiforminitiativen können Sie ein umsetzbares Arbeitselement für strategisches Portfoliomanagement (SPM) oder kollaboratives Arbeitsmanagement (CWM) erstellen.

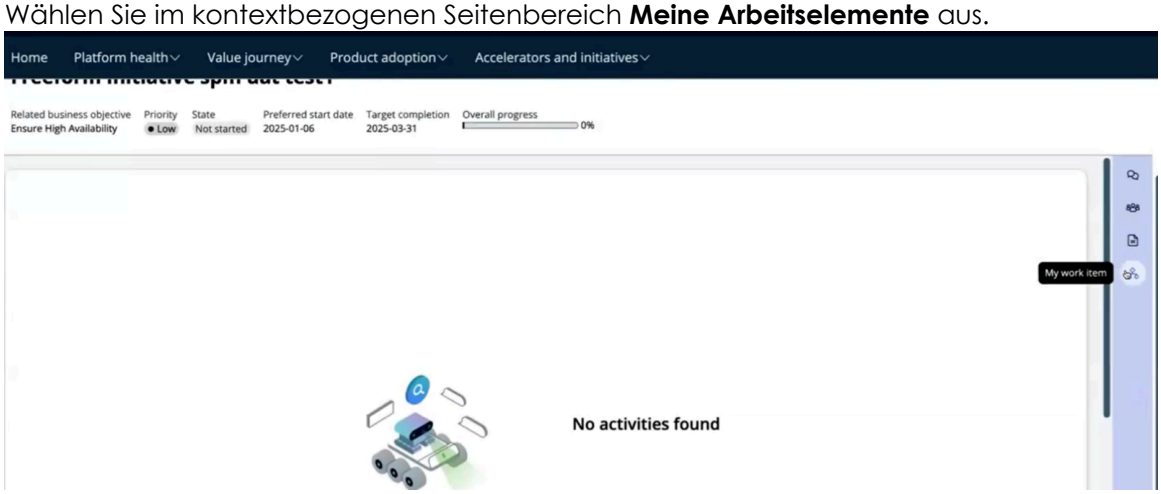
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Impact Plattform-Besitzer, Impact Portfolio-Besitzer.

- Eine entsprechende Rolle mit Schreib- und Löschberechtigungen zum Erstellen oder Löschen von Arbeitselementen.
- Eine CWM-Rolle und einen persönlichen Arbeitsbereich zum Erstellen eines CWM-Arbeitselements (Collaborative Work Management).

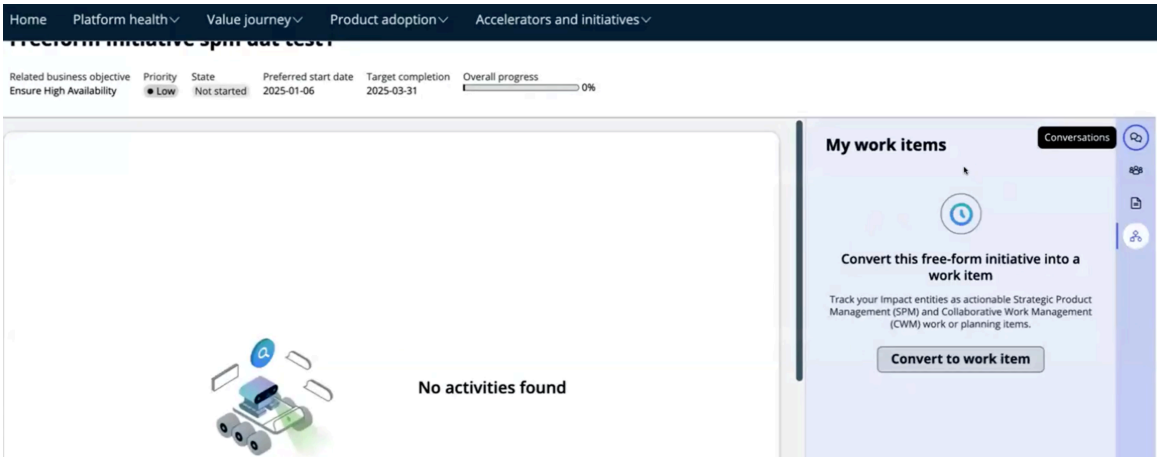
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Beschleuniger und Initiativen** > **Katalog**.
2. Wählen Sie die Initiative aus.
3. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich **Meine Arbeitselemente** aus.



4. Wählen Sie **In Arbeitselement konvertieren aus**.

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



5. Füllen Sie die Felder im Formular „Arbeitselemente“ aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Planungselementtyp“ .
6. Wählen Sie **Konvertieren**aus.
   Ein neues Arbeitselement wird erstellt, und Sie können es öffnen, indem Sie den Link in der Erfolgsmeldung auswählen.

   Hinweis: Sie können auch auf der **Registerkarte „My work Items“ (Meine Arbeitselemente)** in der Empfehlung auf das Arbeitselement zugreifen. Darüber hinaus ist es auch in Ihrem SPM- oder CWM-Dashboard verfügbar.

7. Wählen Sie das Symbol mit den Auslassungspunkten für das Arbeitselement und dann **Löschen** aus, um das Arbeitselement zu löschen.

Impact Plattformintegrität

Die Impact Health Store App verbessert die Plattformintegrität durch die proaktive Verwaltung der Qualität, Compliance und Leistung von Instanzen. Die Store-Anwendung „Impact Health Store“ ist in Impact-Store-Appintegriert und unterstützt die Integrität der Plattform und die Einhaltung führender Praktiken.

Auswirkung Proaktive Codeprüfung

Entwickler scannen Update-Sätze auf Verstöße gegen führende Praktiken in Instanzen außerhalb der Produktion, bevor sie in die Produktion hochgestuft werden. Plattformbesitzer

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

erhalten Einblicke in die technischen Schulden und die Stabilität von Instanzen außerhalb der Produktion und der Produktion. Dies führt zu einer verbesserten Codequalität, reduzierten Fehlern und Compliance-Überprüfungen.

Proaktive Codeprüfung wichtigsten Funktionen

Wichtig: Das Scannen einzelner InstanzenProaktive Codeprüfung von wird ab Release ServiceNow Washington DC und höher unterstützt. Die Synchronisierung zwischen Instanzen und das Anzeigen von Ergebnissen auf dem Dashboard sind Funktionen, die ab dem Release ServiceNow Yokohama und höher unterstützt werden.

Proaktive Codeprüfung kann aktiviert werden, um in Ihren Instanzen eine Codeüberprüfung durchzuführen.

Update-Satz-Scans

- Scannt Code- und Konfigurationsänderungen anhand vordefinierter führender Praktiken und Compliance-Standards von ServiceNow für das spezifische Update Set.
- Erkennt Sicherheitsschwachstellen, Leistungsprobleme und Ineffizienzen der Codierung frühzeitig im Entwicklungslebenszyklus.
- Verbessern Sie die Codequalität, reduzieren Sie Fehler, und überprüfen Sie die Compliance, bevor Sie in die Produktion gehen.

Echtzeit-Feedback

- Bietet umsetzbare Einblicke und Empfehlungen zur Lösung identifizierter Probleme.
- Stellt Ergebnisse in Echtzeit bereit, sodass Entwickler Probleme ohne Verzögerungen beheben können.

Instanzspezifische Integration

- Um Datensicherheit und Compliance zu gewährleisten, werden Scans direkt in Ihrer -Instanz ausgeführt.
- Die Ergebnisse werden lokal gespeichert, um den Zugriff auf und die Berichterstellung zu erleichtern.

Umfassende Berichterstellung

- Ergebnisse werden nach Priorität kategorisiert, sodass sich Benutzer auf kritische Probleme konzentrieren können.
- Berichte enthalten Trendanalysen und Delta-Vergleiche, um die Verbesserung im Laufe der Zeit nachzuverfolgen.
- Erhalten Sie Einblicke in die technischen Schulden und die Stabilität von Instanzen, um den Status der Problembehebungsmaßnahmen mithilfe von Leistungsberichten einfach zu überwachen

Scan-Ergebnisse mit der Produktion synchronisieren

Codeüberprüfungsberichte zu Update-Sätzen in Instanzen außerhalb der Produktion können zur Überprüfung in einer konfigurierten Produktionsinstanz synchronisiert werden

Zeigen Sie die Scan-Ergebnisse im Dashboard zur Plattformintegrität an

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

Proaktive Codeprüfung Scan-Kategorien

Proaktive Codeprüfung führt Prüfungen der leitenden Praxis im Zusammenhang mit den Kategorien in der folgenden Tabelle durch.

PCC-Scankategorien

Kategorie	Beschreibung
Handhabbarkeit	Misst das Ausmaß, in dem Instanzen, Anwendungen oder Infrastrukturen ServiceNow von effektiv aktualisiert, überwacht und gewartet werden können.
Performance	Misst die Effizienz einer Instanz ServiceNow und umfasst Aspekte wie Geschwindigkeit, Reaktionsfähigkeit, Ressourcennutzung und allgemeine Zuverlässigkeit.
Sicherheit	Misst die Implementierung von Protokollen in einer Instanz ServiceNow, um nicht autorisierten Zugriff, Datenschutzverletzungen, Cyberangriffe und potenzielle Schwachstellen zu verhindern.
Upgrade-Fähigkeit	Bewertet, wie einfach es ist, eine ServiceNow -Instanz oder -Anwendung durch neue Funktionen, Verbesserungen, Sicherheitspatches oder Kompatibilitätsanpassungen zu verbessern.

Hinweis: Informationen zu vollständigen Listenprüfungen, die durch einen Proaktive Codeprüfung -Scan durchgeführt werden, finden Sie unter Scan-Suite-Matrix für die proaktive Codeüberprüfung.

Verwenden Sie das Scannen mit der proaktiven Codeprüfung

Entwickler können Probleme erkennen und Fehler verhindern, bevor sie in der Produktion bereitgestellt werden.

Vorbereitungen

Entwickler führen die proaktive Codeprüfung (Proactive Code Check, PCC) für Update Sets in der Entwicklung in Instanzen außerhalb der Produktion durch. PCC zeigt eine Liste der identifizierten Ergebnisse für die zugehörige Liste des Update Set mit Details wie Typ, Schweregrad und Ort an. Filter- und Sortieroptionen für die Ergebnisse sind verfügbar. Außerdem besteht die Möglichkeit, einzelne Ergebnisdatensätze direkt zu öffnen, um die im Scan-Bericht gefundenen Probleme zu beheben.

Hinweis: Die Codeprüfungsparameter müssen vor dem Ausführen eines Scans konfiguriert werden.

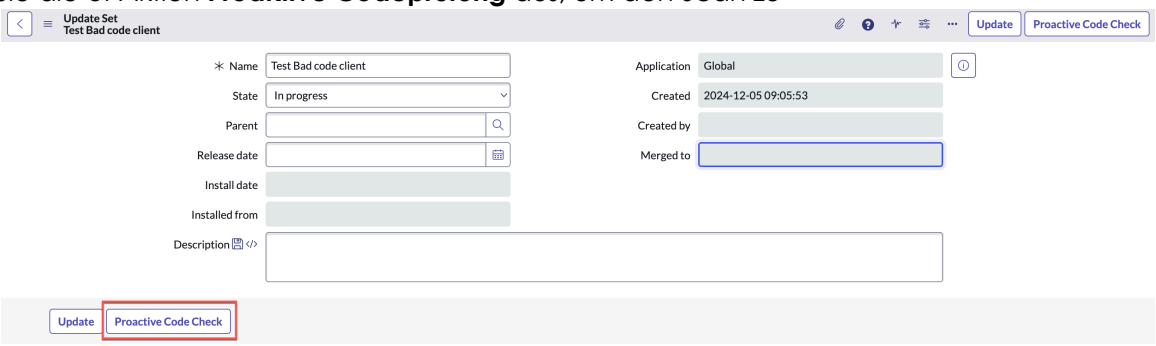
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Instanz außerhalb der Produktion zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze** > .
   Stellen Sie sicher, dass die Seitenansicht auf **Proaktive Codeüberprüfung**festgelegt ist.
   Auf der Registerkarte Kunden-Updates werden die ausstehenden Entwicklungsänderungen angezeigt, die an die Produktionsinstanz übertragen werden sollen.

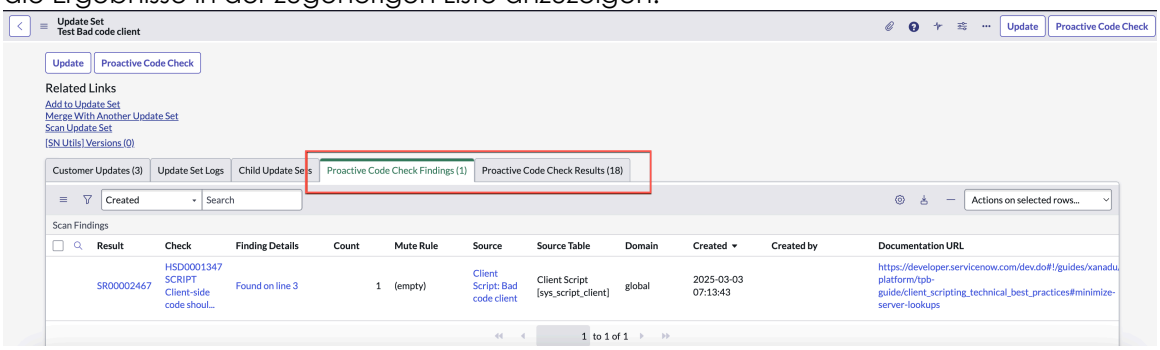
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

2. Wählen Sie die UI-Aktion **Proaktive Codeprüfung** aus, um den Scan zu initiieren.



   Ein Fortschrittsbalken wird angezeigt, der auch die Gesamtzahl der Warnungen, Fehler und Ergebnisse enthält.

3. Wählen Sie **Zu Ergebnis wechseln/Aktualisieren** des aktuellen Update-Satz-Formulars, um die Ergebnisse in der zugehörigen Liste anzuzeigen.



   Die Scanfunde werden in einer Tabelle angezeigt. Sie können die Systemprüfung auf Hintergrundinformationen für ein bestimmtes Ergebnis überprüfen oder eine externe Verknüpfung zu einem KB-Artikel erstellen, in dem Lösungs- und Konfigurationsdetails erläutert werden.

4. Behandeln Sie die während der Prüfung gemeldeten Probleme, um zu validieren, welche Änderungen die Probleme gelöst haben.

5. Wählen Sie im Update Set auf der Seite Scan-Ergebnis **die Option Erneut scannen aus**, um einen aktualisierten Bericht zu erhalten.
   Wiederholen Sie den Scan- und Lösungsprozess nach Bedarf, bevor Sie das Update Set zur Produktionsinstanz heraufstufen.
   Neue Ergebnisse werden auf den spezifischen Update Set verwiesen, aus dem sie stammen, einschließlich Ergebnissen im Zusammenhang mit untergeordneten Update Sets. Dies ermöglicht eine einfache Navigation zwischen Ergebnissen und dem Update Set auf der Anwenderoberfläche.

Analytics der proaktiven Codeüberprüfung

Plattformbesitzer verwenden die proaktive Codeprüfung, um die Compliance anhand von Best Practices für die Codierung und Organisationsstandards zu verfolgen. Besitzer können detaillierte Ergebnisse überprüfen und den Status von Problemen prüfen, die während des Scans aufgedeckt wurden. Verlaufsdaten sind bis zu sechs Monate verfügbar.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

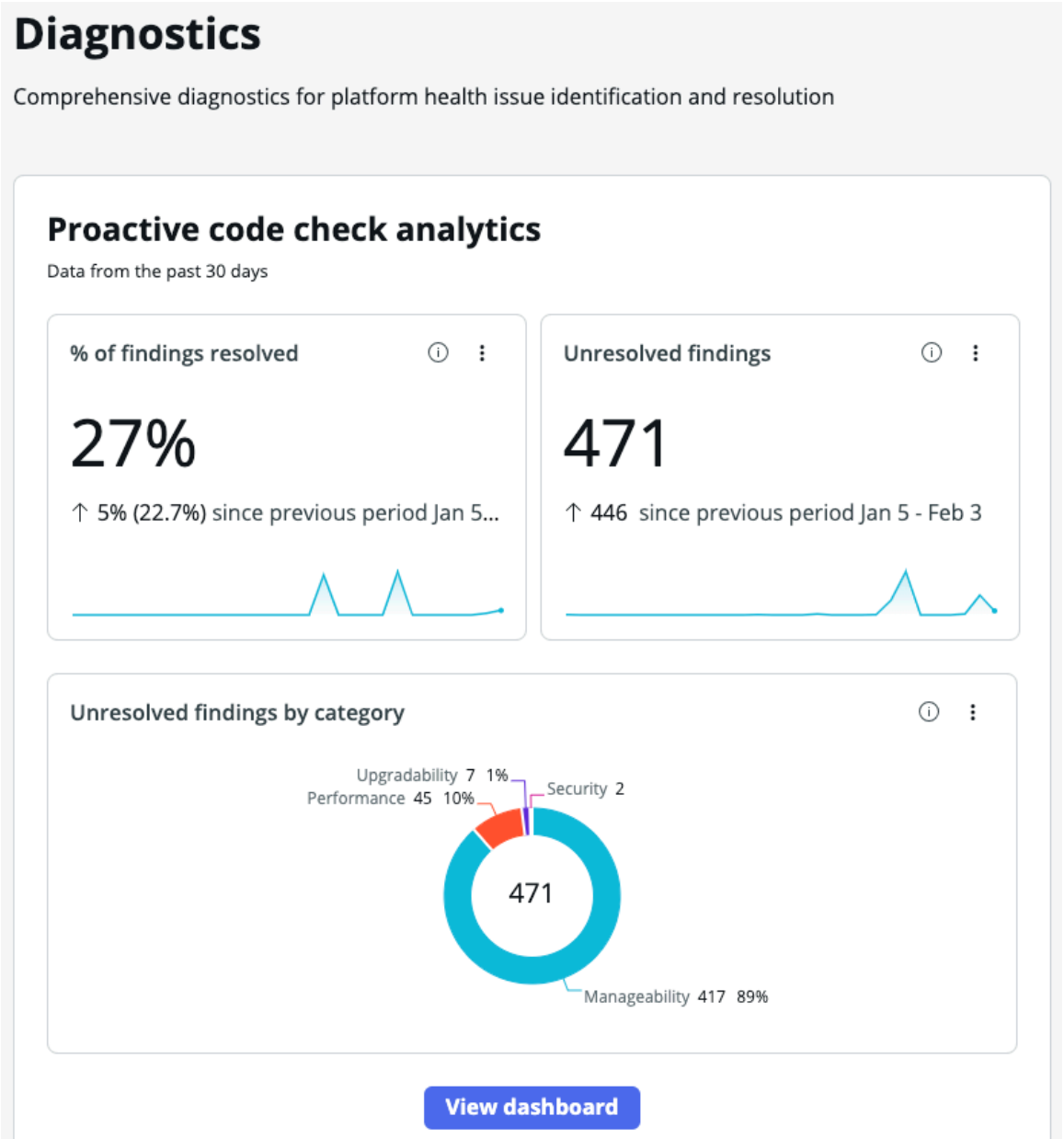
- Identifizieren Sie wiederkehrende Probleme und Trends in ungelösten Ergebnissen.
- Zeigen Sie den Fortschritt bei der Lösung technischer Schulden im Laufe der Zeit an.
- Priorisieren Sie Nachbesserungsmaßnahmen mithilfe einer schwergradbasierten Kategorisierung von Ergebnissen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Impact_platform_owner, sn.mif_mif_read

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Diagnose**.
   Die Übersicht Proaktive Codeüberprüfung wird mit Daten aus den letzten 30 Tagen angezeigt.

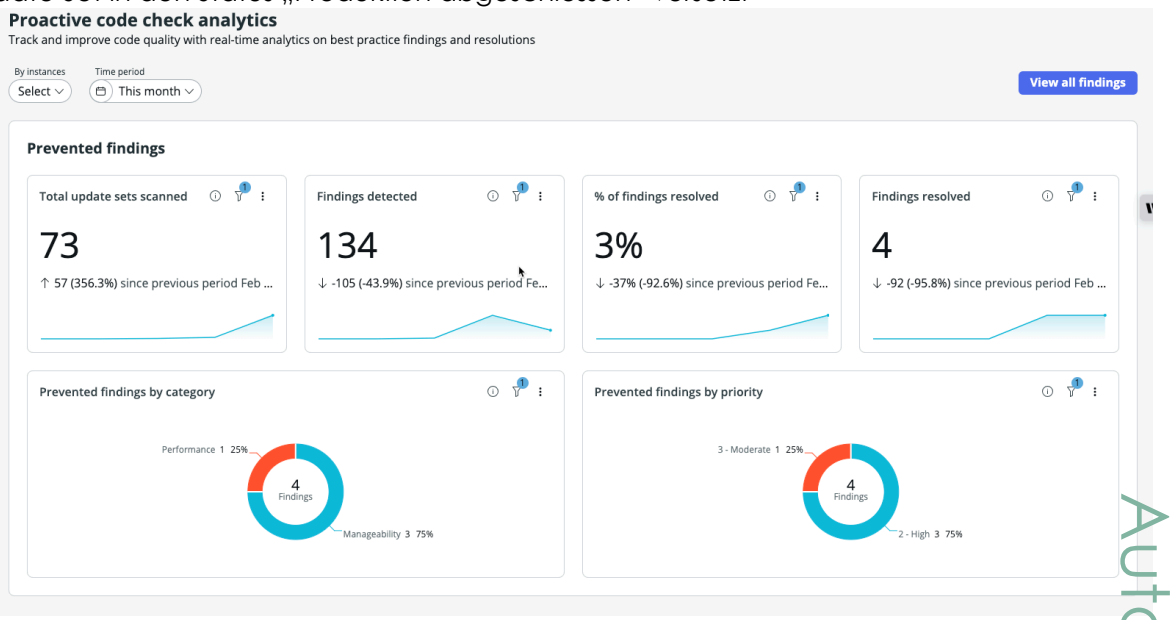


2. Wählen Sie **Dashboard anzeigen aus**, um zusätzliche Informationen zu den Scans anzuzeigen.
   - Nach Instanzen oder Zeitraum filtern.
   - Die Diagramme der verhinderten Ergebnisse zeigen Metriken im Zusammenhang mit Ergebnissen an, die gelöst wurden, bevor

Automatische Übersetzung

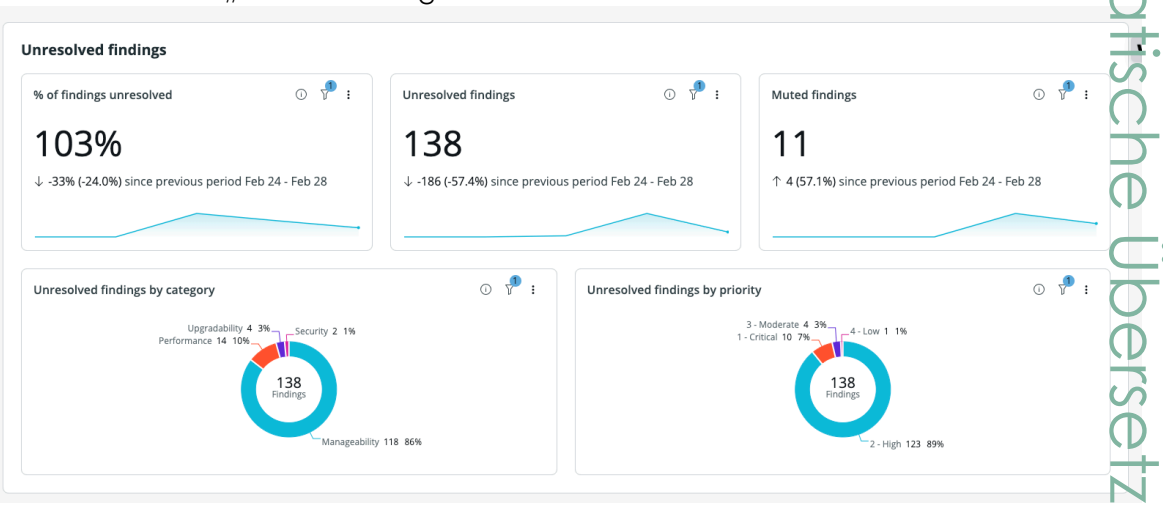
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

ein Update Set in den Status „Produktion abgeschlossen“ versetzt



wurde.

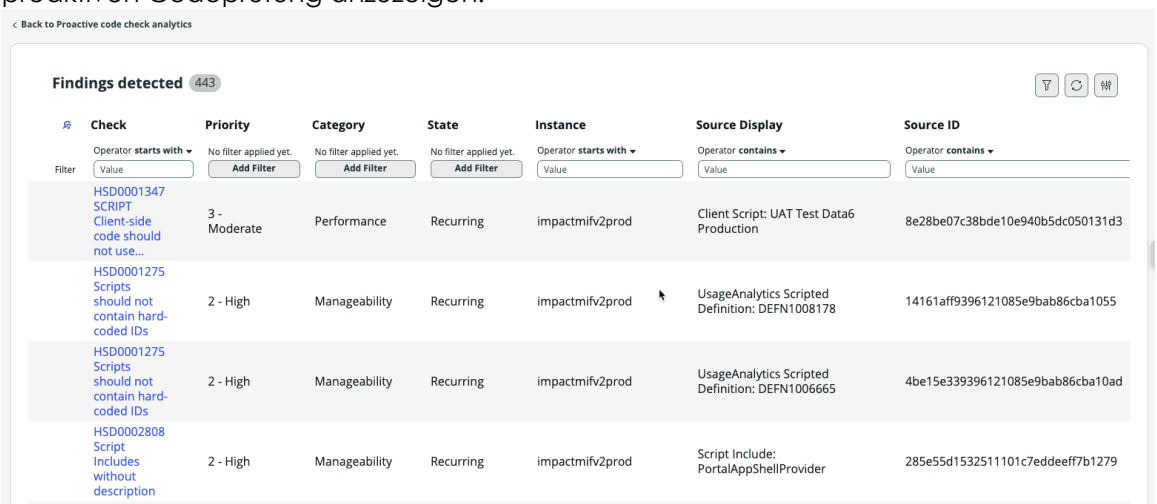
- Im Abschnitt „Ungelöste Ergebnisse“ werden Metriken im Zusammenhang mit Ergebnissen angezeigt, die offen waren, nachdem ein Update Set in den Status „Produktion abgeschlossen“ versetzt



wurde.

- Trends in „Gelöst“ mit denen in „Gelöst“ vergleichen Ungelöste Ergebnisse.

3. Wählen Sie **Alle Ergebnisse anzeigen aus**, um alle Ergebnisse im Zusammenhang mit der proaktiven Codeprüfung anzuzeigen.



Automatische Übersetzung

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

- Alle Ergebnisse in allen Instanzen anzeigen.
- Ergebnisse nach Schweregrad, Typ oder Prüfung filtern und gruppieren.
- Identifiziert Überprüfungen, die die meisten Ergebnisse für gezielte Verbesserungen erzeugen.
- Analysieren Sie Ergebnisse über Zeiträume hinweg, um Trends und wiederkehrende Probleme nachzuverfolgen.

Anzahl und Status der Ergebnisse über Zeiträume hinweg

Kategorie „Ergebnisse“.	Status
Anzahl der Ergebnisse (gelöste Ergebnisse)	„Stummgeschaltet“ und „Erstellt am Heute“.
Anzahl der ungelösten Ergebnisse	Wiederkehrend oder Neu und Aktualisiert am Heute
Anzahl der gelösten Ergebnisse	Heute gelöst und aktualisiert
Anzahl der neuen Ergebnisse	Neu und Heute aktualisiert
Anzahl der stummgeschalteten Ergebnisse	Stummgeschaltet und heute aktualisiert

Scan-Suite-Matrix für die proaktive Codeüberprüfung

Weitere Informationen zu den während eines PCC-Scans durchgeführten Prüfungen finden Sie in der Scan-Suite-Matrix für die proaktive Codeprüfung (PCC).

Scan-Suite-Matrix für die proaktive Codeüberprüfung

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
Performance	HSD0001049 – Vermeidung globaler UI-Skripts	Vermeidung globaler UI-Skripts	Globale UI-Skripts v jeder Seite bzw. au Formular in Service geladen, auch we darin enthaltene C aufgerufen wird.
Handhabbarkeit	HSD0001058 SCRIPT – Bereichsbezogene Anwendung verwendet Protokollierungsdienstprogramme oder veraltete Methoden	Bereichsbezogene Anwendung verwendet Protokollierungsdienstprogramme oder veraltete Methoden – gs.log	Bereichsbezogene Anwendungen soll bereichsbezogene Protokollierungs-AP veralteter Methode verwenden.
Handhabbarkeit	HSD0001058 XML – Bereichsbezogene Anwendung verwendet Protokollierungsdienstprogramme oder veraltete Methoden	Bereichsbezogene Anwendung verwendet Protokollierungsdienstprogramme oder veraltete Methoden – gs.log	Bereichsbezogene Anwendungen soll bereichsbezogene Protokollierungs-AP veralteter Methode verwenden.
Performance	HSD0001116 – Clientskripts sollten nicht für Tabelle „Global“ definiert werden	Clientskripts sollten nicht für Tabelle „Global“ definiert werden	Ein globales Client- ist ein Client-Skript, als ausgewählte Ta „Global“ festgeleg Client-Skripts habe

Automatische Übersetzung

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

Scan-Suite-Matrix für die proaktive Codeüberprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
			Tabellenbeschränk werden sie auf jed System geladen, w Verzögerung beim Browsers führt. Es h Nutzen, Skripts dies jeder Seite zu lade
Performance	HSD0001126 SCRIPT – Unnötiges Dot-Walking zu sys_id vom aktuellen Objekt	Unnötiges Dot-Walking zu sys_id vom aktuellen Objekt	Referenzfelder spe die Sys-ID des refer Datensatzes. Die V von gr.fieldname.s Dot-Walk und weis an, eine weitere A auszuführen, um d Wert zurückzugebe unnötiger Overhea
Performance	HSD0001126 XML – Unnötiges Dot-Walking zu sys_id vom aktuellen Objekt	Unnötiges Dot-Walking zu sys_id vom aktuellen Objekt	Referenzfelder spe die Sys-ID des refer Datensatzes. Die V von gr.fieldname.s Dot-Walk und weis an, eine weitere A auszuführen, um d Wert zurückzugebe unnötiger Overhea
Performance	HSD0001128 SCRIPT – Für clientseitigen Code sollten keine synchronen AJAX-Methoden verwendet werden	Für clientseitigen Code sollten keine synchronen AJAX-Methoden verwendet werden	Code, der synchro AJAX verwendet, k möglicherweise zu Verzögerungen be Verarbeitung von U Ereignissen führen. kann sich nachteili Leistung und die A Experience auswirk immer möglich, sol versuchen, asynch verwenden.
Upgradefähigkeit	HSD0001142 SCRIPT – Für clientseitigen Code sollte nicht die DOM-Manipulationsmethode verwendet werden	Für clientseitigen Code sollte nicht die DOM-Manipulationsmethode verwendet werden	Diese Anpassungst bietet viel Kontrolle jedoch häufig Prob Upgrade. Es wird e keine jQuery-, Prot Gel- und andere T verwenden.
Handhabbarkeit	HSD0001153 SCRIPT – Hartcodierte Instanz-URL	Hartcodierte Instanz-URL	Löst ein Ergebnis fü Instanz-URLs aus, d Verwendung die F umgebungsübergr beeinträchtigen ka

Amtliche Übersetzung

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

Scan-Suite-Matrix für die proaktive Codeüberprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
Handhabbarkeit	HSD0001153 XML – Hartcodierte Instanz-URL	Hartcodierte Instanz-URL	Löst ein Ergebnis fü Instanz-URLs aus, d Verwendung die F umgebungsübergr beeinträchtigen ko
Handhabbarkeit	HSD0001174 – REST Scripted Web Services, die Daten direkt schreiben	Scripted Web Services, die Daten direkt schreiben	Scripted Web Servi fügen Daten direkt aktualisieren/lösch direkt. Skripteinbin werden empfohler einen strukturierten dokumentierten An für die Verwaltung Datenvorgängen b für Konsistenz, Sich Verwaltbarkeit inne Plattform sorgen.
Handhabbarkeit	HSD0001174 – SOAP Scripted Web Services, die Daten direkt schreiben	Scripted Web Services, die Daten direkt schreiben	Scripted Web Servi fügen Daten direkt aktualisieren/lösch direkt. Skripteinbin werden empfohler einen strukturierten dokumentierten An für die Verwaltung Datenvorgängen b für Konsistenz, Sich Verwaltbarkeit inne Plattform sorgen.
Sicherheit	HSD0001235 XML – Vermeidung dynamischer JEXL-Ausdrücke im Jelly-Tag	Vermeidung dynamischer JEXL-Ausdrücke im Jelly-Tag	Vermeiden Sie bei von Jelly-Code die dynamischer JEXL- innerhalb des Jelly (oder<g2:evaluate Phase 2). Der Code zwar zu funktionier wirkt sich jedoch a Speicherressource in der Java Virtual aus, was mit der Ze Leistungsprobleme sogar zu Systemau führen kann. Die A zur Verwendung v Ausdrücken in<g:e -Tags haben statisc einschließlich: ${AN ${gt}, ${LT} und ${S Gegensätze in Pho $[AND] , usw.).

Automatisierte Übersetzung

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

Scan-Suite-Matrix für die proaktive Codeüberprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
Upgradefähigkeit	HSD0001247 – Verwendung der veralteten API RESTMessage (V1)	Verwendung der veralteten API RESTMessage (V1)	Die API hat das Ser ausgehender REST- mit JavaScript erm Version 1 von REST/ jedoch veraltet.
Handhabbarkeit	HSD0001275 – Skripts sollten keine hartcodierten IDs enthalten	Skripts sollten keine hartcodierten IDs enthalten	Eine feste Codierur erschwert die Verw Systems, und verhir Funktionen zwische verschoben werde
Handhabbarkeit	HSD0001278 – Für onBefore-Business-Regeln darf kein „update()“ oder „insert()“ für andere Tabellen ausgeführt werden	Für onBefore-Business-Regeln darf kein „update()“ oder „insert()“ für andere Tabellen ausgeführt werden	Das Ausführen von update() in einer o führt zu Aktualisierur Tabellen, auch we Aktualisierung mög abgebrochen wird
Handhabbarkeit	HSD0001281 – „getMessage()“ wird in Clientskript ohne Vorladen des Nachrichtenschlüssels aufgerufen	„getMessage()“ wird in Clientskript ohne Vorladen des Nachrichtenschlüssels aufgerufen	Bei der Verwendur von „getMessage(einem Clientskript der Nachrichtensc zum Feld „Nachric Skriptdatensatz hin werden.
Handhabbarkeit	HSD0001312 SCRIPT – Vermeiden der Verwendung von „console.log()“ im Code	Der Code sollte nicht die Debugging-Methode „console.log()“ enthalten	Die clientseitige Fu „console.log“ kann bestimmten Browse Fehler verursachen hinaus besteht eine Wahrscheinlichkeit sich bei den protok Informationen um handelt, die nicht gemacht werden s dass Personen mit Absichten das Skrip manipulieren könn personenbezogen berücksichtigt wer eine gute Idee, be Konsolenprotokollie die Produktion zu v Console.log ist serv ungültig und sollte nicht vorhanden se
Handhabbarkeit	HSD0001312 XML – Vermeiden der Verwendung von „console.log()“ im Code	Der Code sollte nicht die Debugging-Methode „console.log()“ enthalten	Die clientseitige Fu „console.log“ kann bestimmten Browse Fehler verursachen

Autorisierte Benutzer:innen

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

Scan-Suite-Matrix für die proaktive Codeüberprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
			hinaus besteht eine Wahrscheinlichkeit sich bei den protok Informationen um handelt, die nicht gemacht werden s dass Personen mit Absichten das Skrip manipulieren könn personenbezogen berücksichtigt wer eine gute Idee, be Konsolenprotokollie die Produktion zu v Console.log ist serv ungültig und sollte nicht vorhanden se
Performance	HSD0001338 – Business-Regeln dürfen nicht in der globalen Tabelle definiert werden	Business-Regeln dürfen nicht in der globalen Tabelle definiert werden (globale Business-Regel)	Eine globale Gesc eine Geschäftsreg ausgewählte Tabe lautet. Jedes ande kann globale Gesc aufrufen. Global Bu weisen keine Bedin Tabellenbeschränk und werden auf je System geladen.
Performance	HSD0001347 SCRIPT – Clientseitiger Code sollte nicht GlideRecord verwenden	Clientseitiger Code sollte nicht GlideRecord verwenden	Das clientseitige G Objekt ist häufig in da es viele unnötig zurückgibt. GlideRe g_form.getReferen beteiligt.
Performance	HSD0001358 SCRIPT – Serverseitiger Code sollte nicht „GlideRecord.getRowCount()“ verwenden	Serverseitiger Code sollte nicht „GlideRecord.getRowCount()“ für Anzahldatensätze verwenden	Mit GlideRecord.g wird der gesamte abgerufen, ohne d arithmetischen Fun Datenbank zu verw GlideAggregate v die Datenbank und oft erheblich schne Die Ausnahme von Empfehlung ist, we Datensätze durchl trotzdem verarbeit
Performance	HSD0001358 XML – Serverseitiger Code sollte nicht „GlideRecord.getRowCount()“ verwenden	Serverseitiger Code sollte nicht „GlideRecord.getRowCount()“ für Anzahldatensätze verwenden	Mit GlideRecord.g wird der gesamte abgerufen, ohne d arithmetischen Fun Datenbank zu verw

Automatisch übersetzt

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

Scan-Suite-Matrix für die proaktive Codeüberprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
			GlideAggregate v die Datenbank un oft erheblich schne Die Ausnahme vor Empfehlung ist, we Datensätze durchl trotzdem verarbeit
Handhabbarkeit	HSD0001392 – Skripts sollten nicht die eval()-Methode verwenden	Skripts sollten nicht die eval()-Methode verwenden	Die Funktion eval (ein Argument aus es aus. Bei unsachg Verwendung von e Code für Einschleu geöffnet und das kann eine größere Herausforderung s Zeilennummern mi angezeigt werden
Performance	HSD0001554a – JDBC-Datenquellen mit deaktivierter Option „Datum/Zeit der letzten Ausführung verwenden“ für Update-Sätze	Für JDBC-Datenquellen muss die Option „Datum/Zeit der letzten Ausführung verwenden“ aktiviert sein	Das wiederholte Im von Daten, die sich geändert haben, f vielen übersprunge Zeilen und bindet Systemressourcen.
Performance	HSD0001560 – Verwendung von „track by“ in ngRepeat-Schleifen	Verwendung von „track by“ in ngRepeat-Schleifen	Bei Verwendung d Direktive ohne „tra werden die DOM-E bei jeder Aktualisie Quelldaten gelösc erstellt. Durch Hinzu „track by“-Klausel eindeutigen Schlüs einer sys_id) könne Elemente wiederve und nicht neu erste was die Leistung v mit großen, komple erheblich verbesse
Handhabbarkeit	HSD0001578 – Business-Regeln dürfen nicht die SOAP-Methode „getResponse()“ verwenden	Business-Regeln dürfen nicht die SOAP-Methode „getResponse()“ verwenden	getResponse bloc Transaktion und w Antwort empfange geschieht besser a
Performance	HSD0001623 – Lese-ACLs (Sicherheitsregeln) dürfen kein GlideRecord/GlideAggregate aufweisen	Lese-ACLs (Sicherheitsregeln) dürfen kein GlideRecord/GlideAggregate aufweisen	Lese-ACLs werden ausgeführt. Kompl Datenbanksuchen Leistung beeinträc
Sicherheit	HSD0002016 – Serverskripts in Widgets sollten GlideRecordSecure verwenden	Serverskripts in Widgets sollten GlideRecordSecure statt GlideRecord verwenden	Als Best Practice gi Serverskripts in Wid GlideRecordSecur GlideRecord verwe

Automatisch übersetzt

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

Scan-Suite-Matrix für die proaktive Codeüberprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
			Dies dient dazu, sic dass Sicherheits-AC allen Serverinterak berücksichtigt wer eine Abweichung zu erkennen, muss Instanziierung von als Ergebnis markie Beachten Sie, dass $sp.getRecord() d GlideRecord-Obje Dieser Aufruf sollte ein GlideRecordSe zurückgeben, um s möglich zu sein. Di eine separate Erwe außerhalb des Hea Tools, stellt jedoch eine Herausforderu HealthScan die Ve des von $sp.getRe zurückgegebenen Objekts erkennen k
Performance	HSD0002144 – Verwendung von „c.server.get()“ für eine bessere Widget-Leistung	Verwendung von „c.server.get()“ für eine bessere Widget-Leistung	Im Client-Skript erm c.server.get() die Ü bestimmter Daten Serverskript. Dies ka Leistungsverbesser gegenüber c.serve führen, das das ge Datenobjekt sende
Performance	HSD0002150 – Entfernung nicht verwendeter Services aus dem Widget-Clientskript	Entfernung nicht verwendeter Services aus dem Widget-Clientskript	Wenn eingefügte S Client-Controller-Sk Widgets nicht verw werden, sollten Sie Services, die einge nicht verwendet w werden instanziiert die Leistung auswi Aus Sicht der Code empfiehlt es sich a nur erforderliche Se einzufügen.
Performance	HSD0002154 – „$rootScope.$on“ sollte nicht im Clientskript eines Widgets verwendet werden	„$rootScope.$on“ sollte nicht im Clientskript eines Widgets verwendet werden	$rootScope.$on so einem Service verw werden. Die Verwe von Ereignis-Listene $rootScope im Clie Skript eines Widget

Automatisch erstellt

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

Scan-Suite-Matrix für die proaktive Codeüberprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
			Speicherverlusten f die Listener nicht m gelöscht werden. J wenn ein Widget g wird der Controller und jeder auf $roo initialisierte Listener mit dem Controller es sei denn, dies w durchgeführt. Für Services gibt es Alternative, als Erei $rootScope auszul anschließend auf E in $rootScope zu la Dies liegt daran, d einmal in der gesa initialisiert werden eigenen Bereich h kein Problem, $roo einem Service zu v
Handhabbarkeit	HSD0002808 – Clientskripts ohne Beschreibung	Clientskripts ohne Beschreibung	Clientskripts, bei de Beschreibung entw leer, sehr kurz oder Skriptnamen identi
Handhabbarkeit	HSD0002808 – Skripteinbindungen ohne Beschreibung	Skripteinbindungen ohne Beschreibung	Skripteinbindungen die Beschreibung e leer, sehr kurz oder Skriptnamen identi
Handhabbarkeit	HSD0002827 – Alle Ereignisse müssen eine Beschreibung haben	Alle Ereignisse müssen eine Beschreibung haben	Für alle anwendere Ereignisse in der Ereignisregistrierung Feld „Beschreibung sein. Dadurch wird dass der Zweck de von Administratore Registrierungseintra erstellt haben, leich wird, und die Wartb Instanz verbessert.
Handhabbarkeit	HSD0002828 – Für alle Ereignisse muss das Feld „Ausgelöst von“ ausgefüllt sein	Für alle Ereignisse muss das Feld „Ausgelöst von“ ausgefüllt sein	Für alle anwendere Ereignisse in der Ereignisregistrierung Feld „fired_by“ aus Dadurch wird siche dass der Auslöser d von Administratore den Registrierungs nicht erstellt haben

Automatisch übersetzt

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

Scan-Suite-Matrix für die proaktive Codeüberprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
			identifiziert werden die Wartbarkeit de verbessert.
Handhabbarkeit	HSD0003076 – Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung in SOAP-Nachrichtendefinition	Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung in SOAP-Nachrichtendefinition	Die Standardauthe für ausgehende SO Nachrichten sollte Standardauthentifi verwenden, anstat Anmeldeinformatio der Funktionsdefini anzugeben.
Handhabbarkeit	HSD0003081 – Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung in REST-Nachrichtendefinition	Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung in REST-Nachrichtendefinition	Die Standardauthe für ausgehende RE Nachrichten sollte Standardauthentifi verwenden, anstat Anmeldeinformatio der Funktionsdefini anzugeben.
Upgradefähigkeit	HSD0003307 – Change-Anforderungstabelle sollte nicht erweitert werden	Change-Anforderungstabelle sollte nicht erweitert werden	Mindestens eine ur Tabelle, die die Ch Anforderung erwei erstellt. Das Erweitern der Change-Anforderu mit anwenderdefin untergeordneten T nicht erfolgen: • Zur Unterstützung benutzerdefinier Anforderungstab hohes Maß an A die anderen ITSM erforderlich • Neue Funktionen zukünftigen Versi funktionieren mö nicht für erweiter oder erfordern w Anpassungen
Handhabbarkeit	HSD0003625 – Business-Regel-Skript muss in der Funktion „executeRule“ gekapselt sein	Skriptcode in Business-Regeln muss in der Funktion „executeRule“ gekapselt sein	Der Code sollte üb ob eine Business-Re Code vorhanden i in der Funktion „ex gekapselt ist.

Automatische Übersetzung

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

Scan-Suite-Matrix für die proaktive Codeüberprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
Upgradefähigkeit	HSD0004147 – Verwendung von GlideDialogWindow und GlideOverlay	Verwendung von GlideDialogWindow und GlideOverlay	Überprüft die Verw von GlideDialogWi GlideOverlay, die getestet werden k
Performance	HSD0004365 SCRIPT – Cache als Teil von Skripts geleert	Cache als Teil von Skripts geleert	Wenn eine Cache als Teil einer Nicht- Skriptausführung a wird, muss die Platt Cache neu erstelle zum BAU-Status zur Diese Aktivität hat Auswirkungen auf
Performance	HSD0004726 SCRIPT – Debugger darf nicht in Skripts verwendet werden	Debugger darf nicht in Skripts verwendet werden	Die Debugger-Anw wird verwendet, u ausführenden Java Umgebung mitzute dass sie die Ausfüh anhalten und eine an der aktuellen St im Code starten so hat mit dem Aufko moderner Debugg Entwicklungstools d Methode an Belieb verloren. Produktio darf auf keinen Fal enthalten, da dies dass der Browser d von Code beende entsprechenden D öffnet.
Performance	HSD0006666 – Überprüfen, ob „current.update()“ in einer Business-Regel verwendet wird	Überprüfen, ob „current.update()“ in einer Business-Regel verwendet wird	Die Verwendung v „current.update()“ Business-Regel veru rekursive Aktualisie kann die Leistung e beeinträchtigen.
Handhabbarkeit	HSD0013213 SKRIPT – Erkennen hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addInfoMessage()“.	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addInfoMessage()“	Hartcodierte Nach Zeichenfolgen im C werden nicht lokal Erkennen solcher V addInfoMessage() Client- als auch au
Handhabbarkeit	HSD0013213 XML – Erkennen von hartcodierten Zeichenfolgen bei Verwendung von „addInfoMessage()“.	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addInfoMessage()“	Hartcodierte Nach Zeichenfolgen im C werden nicht lokal Erkennen solcher V addInfoMessage() Client- als auch au

Automatische Übersetzung

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

Scan-Suite-Matrix für die proaktive Codeüberprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
Handhabbarkeit	HSD0013215 SCRIPT – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „alert()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „alert()“	Hartcodierte Nach Zeichenfolgen im C nicht lokalisiert. Erk Vorkommen in aler Seite.
Handhabbarkeit	HSD0013215 XML – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „alert()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „alert()“	Hartcodierte Nach Zeichenfolgen im C nicht lokalisiert. Erk Vorkommen in aler Seite.
Handhabbarkeit	HSD0014228 SCRIPT – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addErrorMessage()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addErrorMessage()“	Hartcodierte Nach Zeichenfolgen im C werden nicht lokal Erkennen solcher V addErrorMessage(Client- als auch au
Handhabbarkeit	HSD0014228 XML – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addErrorMessage()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addErrorMessage()“	Hartcodierte Nach Zeichenfolgen im C werden nicht lokal Erkennen solcher V addErrorMessage(Client- als auch au
Handhabbarkeit	HSD0014229 SCRIPT – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „setError()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „setError()“	Hartcodierte Nach Zeichenfolgen im C nicht lokalisiert. Erk Vorkommen in setE Serverseite.
Handhabbarkeit	HSD0014229 XML – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „setError()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „setError()“	Hartcodierte Nach Zeichenfolgen im C nicht lokalisiert. Erk Vorkommen in setE Serverseite.
Handhabbarkeit	HSD0014231 SCRIPT – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „confirm()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „confirm()“ – SCRIPT	Hartcodierte Nach Zeichenfolgen im C nicht lokalisiert. Erk Vorkommen in „co Client-Seite.
Handhabbarkeit	HSD0014231 XML – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „confirm()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „confirm()“ – XML	Hartcodierte Nach Zeichenfolgen im C nicht lokalisiert. Erk Vorkommen in „co Client-Seite.
Handhabbarkeit	HSD0014232 SCRIPT – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „prompt()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „prompt()“	Hartcodierte Nach Zeichenfolgen im C nicht lokalisiert. Erk Vorkommen in Pro Client-Seite.

Autorisierte Übersetzung

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

Scan-Suite-Matrix für die proaktive Codeüberprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
Handhabbarkeit	HSD0014232 XML – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „prompt()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „prompt()“	Hartcodierte Nach Zeichenfolgen im C nicht lokalisiert. Erk Vorkommen in Pro Client-Seite.
Handhabbarkeit	HSD0014233 SCRIPT – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addMessage()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addMessage()“	Hartcodierte Nach Zeichenfolgen im C nicht lokalisiert. Erk Vorkommen in add auf der Serverseite
Handhabbarkeit	HSD0014233 XML – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addMessage()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addMessage()“	Hartcodierte Nach Zeichenfolgen im C nicht lokalisiert. Erk Vorkommen in add auf der Serverseite
Handhabbarkeit	HSD0014234 SCRIPT – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addFormMessage()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addFormMessage()“	Hartcodierte Nach Zeichenfolgen im C werden nicht lokal Erkennen solcher V in addFormMessag Client-Seite.
Handhabbarkeit	HSD0014234 XML – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addFormMessage()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addFormMessage()“	Hartcodierte Nach Zeichenfolgen im C werden nicht lokal Erkennen solcher V in addFormMessag Client-Seite.
Handhabbarkeit	HSD0014544 SCRIPT – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addWarningMessage()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addWarningMessage()“	Hartcodierte Nach Zeichenfolgen im C werden nicht lokal Erkennen solcher V in addWarningMes sowohl auf Client- Serverseite.
Handhabbarkeit	HSD0014544 XML – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addWarningMessage()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addWarningMessage()“	Hartcodierte Nach Zeichenfolgen im C werden nicht lokal Erkennen solcher V in addWarningMes sowohl auf Client- Serverseite.

Wert-Journey der Impact-Store-App

Die Wertschöpfungskette stellt eine kontinuierliche Schleife des End-to-End-Prozesses zur Verwaltung des Wertlebenszyklus dar, einschließlich der Wertschöpfung, der Wertschöpfung, der laufenden Verwaltung, der Optimierung und der Validierung des mit der Impact Store-App erzielten Werts.

Automatisch übersetzt

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

Ziele und Ergebnisse

Der Lebenszyklus der Wertschöpfungs-Journey beginnt mit der Erstellung der Wert-Blaupause, die Ihre Geschäftsziele erfasst. Dabei handelt es sich um allgemeine Ziele, die an messbare Ergebnisse gebunden sind, um den Wert im Laufe der Zeit zu veranschaulichen. Verstehen und messen Sie den Wert, den Sie von den ServiceNow-Produkten erhalten, in der gleichen Instanz, in der sich Ihre Anwendungen befinden. Standardmäßig wird dieser Zyklus jährlich ausgeführt, obwohl Abweichungen von diesem Zeitrahmen durch Ausnahmen möglich sind.

- Entscheiden Sie, auf welche Geschäftsziele Sie sich konzentrieren möchten, und verfolgen Sie Ihren Fortschritt.
- Finden Sie heraus, welche Ergebnisse, Erfolgsmetriken und Fähigkeiten Ihre Vision am besten unterstützen.
- Erzählen Sie Ihre Transformations-Story mit Berichten zur operativen Leistung und zum Geschäftsnutzen.

Ergebnisse – Einblicke

Die Zusammenfassung der Leistung enthält eine Tabelle mit verschiedenen Erfolgsmetriken.

Trends können einfach gefiltert und angezeigt werden, um Ziele und Ergebnisse nachzuverfolgen.

- Inkrementeller Wert: Der Wert der im Laufe des Jahres nach der Implementierung der Plattform ServiceNow realisierten Verbesserungen.
- Gesamtwert: Der umfassende Gesamtwert, den die Plattform ServiceNow Ihrem Unternehmen im Laufe des Jahres gebracht hat.

Ein Datensammlungs-Toolkit in der Impact Store-App bietet eine detaillierte Übersicht über die Berichtskonfigurationsoptionen und mögliche Implementierungsempfehlungen für die Erfassung der Daten, die für Ihre Wert-Blaupause, den Ergebnis-Leistungs-Bericht und die Wertberichte erforderlich sind, die Teil des Impact-Programms sind. Unter Toolkit für die Datenerfassung finden Sie weitere Informationen zur Verwendung des -Toolkits zur Vereinfachung und Optimierung des Prozesses zur Erfassung von Wertmetrikdaten mithilfe von Performance Analytics (PA).

Die Datensammlungs-Apps sind in der Impact Store-Anwendung ServiceNow verfügbar. Diese Apps sind als Teil des Impact-Pakets direkt in Ihrer Instanz zugänglich, sodass keine separaten Downloads aus dem Store oder aus einzelnen Inhaltspaketen erforderlich sind. Durch die Nutzung vordefinierter Datendefinitionen in Performance Analytics (PA) können Kunden wichtige Daten für Wertmetriken automatisch erfassen. Dieser optimierte Ansatz erhöht die Genauigkeit und Effizienz der Datenerfassung für die Wertmessung, bietet eine nahtlose Experience und verbessert sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Produktbewertung im Wertpfad innerhalb von Impact.

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

Beschreibungen und Zeitleisten für Wertberichte

Geschäftsnutzenbericht	Beschreibung	Kadenz
Aktuelle Status-Baseline	• Im Rahmen der Wert-Blaupause wird ein Verbesserungszielwert für das Jahr festgelegt, beispielsweise eine Reduzierung der Fälle um 10 %. • Eine Baseline und ein Zielreferenzpunkt werden festgelegt. Die Baseline entspricht im Allgemeinen dem aktuellen Status, und das Ziel wird in einem Jahr überprüft.	Jährlich
Historische Baseline	• Im Rahmen der Bewertung der Wertrealisierung liefert das Erfolgsteam einen Wertbericht, in dem der Wert hervorgehoben wird, den Sie im Vergleich dazu erzielt haben, wenn Sie nicht zur Plattform ServiceNow gewechselt wären. • Wenn möglich, sollten 12 Monate der Verlaufsdatenpunkte aus Ihrem Altsystem vor der Außerbetriebnahme ausgewertet werden.	Jährlich
Vierteljährliche Istwerte	• Im Rahmen der vierteljährlichen Auswirkungsüberprüfung führt das Erfolgsteam eine vierteljährliche Leistungsüberprüfung durch. • Die für Ihre Erfolgsmetriken im letzten Quartal erzielten Ergebnisse werden mit ihrem Trend in Richtung des Ziels verglichen, das als Teil der Wert-Blaupause festgelegt wurde.	Vierteljährlich
Berichterstellungs-Istwerte	• Eine Bewertung der Wertrealisierung wird durchgeführt, um einen Wertbericht zu erstellen und den realisierten Gesamtwert zu bestimmen. • Das Team vergleicht die Ergebnisse des Berichtszeitraums mit der historischen Baseline. • Es wird empfohlen, die Datensammlung für jede der Erfolgsmetriken jährlich separat auszuführen, anstatt einfach die Gesamtzahl zu verwenden, die vierteljährlich bereitgestellt wurde.	Jährlich

Hinweis: Die Berechnung der Gesamtwertrealisierung im Wertbericht hängt von der Möglichkeit ab, Datenpunkte vor der Implementierung oder alternativ historische Datenpunkte ServiceNow bereitzustellen.

Impact-Store-App – Produktakzeptanz

Zeigen Sie Ihre Fähigkeiten, Roadmaps für die Produkteinführung und Abonnements für Ihre Instanz ServiceNow mit der Impact Store App an.

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

Fähigkeitenzuordnungen

Fähigkeitszuordnungen bieten Kunden Transparenz und Klarheit in Bezug auf Ihre ServiceNow -Plattform mit einer umfassenden Liste der von Ihnen erworbenen Produkte und Fähigkeiten. Beschreibungen dieser Fähigkeiten werden bereitgestelltImpact Delivery Instance (früher Impact Digital Experience)und können per Drilldown erweitert werden, um zusätzliche Informationen zu erhalten.

Sie erhalten für jede Instanz separate Fähigkeitenzuordnungen, da für jede Instanz eine Fähigkeitszuordnung generiert wird, wenn mehr als eine Instanz vorhanden ist.

Der Status der Fähigkeiten kann verwaltet werden, um zu identifizieren, welche Fähigkeiten verwendet werden, welche nicht verwendet werden, welche geplant sind und welche sich im Prozess der Implementierung befinden. Darüber hinaus sehen Sie Empfehlungen Ihres Impact-Teams, deren Implementierung Sie in Betracht ziehen sollten.

Roadmaps für die Produkteinführung

Greifen Sie auf die Funktion „Produkteinführungs-Roadmaps“ (PARs) zu, um eine empfohlene Implementierungsreihenfolge für Ihre Fähigkeiten anzuzeigen. Die Implementierungssequenz ist für eine optimale Implementierung in bestimmte Phasen unterteilt.

PARS-Übersicht

Die Roadmap für die Produkteinführung war zunächst nur für Impact Advanced- und Total-Kunden verfügbar. Mit dem Yokohoma-Release ist die Roadmap für die Produkteinführung auch für Impact Guided-Kunden verfügbar.

Auswirkung Kunden können ihre eigene Roadmap für die Produkteinführung mit vordefinierten Vorlagen erstellen, die an ihren Geschäftsanforderungen und Produkten ausgerichtet sind.

Bei Impact Advanced- und Total-Kunden arbeitet Ihr Impact-Team mit Ihnen zusammen, um die anfängliche Implementierungsreihenfolge zu bestimmen, die Ihre individuellen Geschäftsanforderungen am besten erfüllt. Vor dem Erstellen einer PAR sollte eine Fähigkeitszuordnung für diese Instanz veröffentlicht werden. Sobald Ihr Impact-Team Ihre PAR erstellt, erhalten Sie eine Benachrichtigung.

Sie können auf alle Ihre Roadmaps zugreifen, indem Sie auf der Impact-Homepage im Menü **„Produkteinführung“die Option „Roadmaps für Produkteinführung“** auswählen.

Hinweis: Mehrere Benutzer können die Roadmap gleichzeitig anzeigen. Es kann jedoch jeweils nur von einer Person bearbeitet werden.

Sie können Ihre Roadmap für die Produkteinführung weiter erkunden und wie folgt bearbeiten:

- Wählen Sie eine Fähigkeitskarte aus, um weitere Details, einschließlich Anleitungen zur Einführung, anzuzeigen.
- Phasen hinzufügen oder entfernen.
- Verwalten Sie Fähigkeiten für jede Phase.
- Fähigkeiten mit Geschäftszielen verknüpfen.

Weitere Informationen finden Sie unter:Erstellen und veröffentlichen Sie eine Roadmap für die Produkteinführung

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

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Roadmap für die Produkteinführung

Erstellen Sie eine Produkteinführungs-Roadmap (Product Adoption Roadmap, PAR) entweder mit einer vordefinierten Vorlage, die Ihr spezifisches Geschäftsergebnis am besten unterstützt, oder erstellen Sie eine anwenderdefinierte Roadmap mit einer leeren Roadmap-Ansicht und fügen Sie Fähigkeiten hinzu.

Vorbereitungen

Sie können Ihre Roadmap genauer erkunden und sie für folgende Aufgaben verwenden:

- Bewerten Sie die Fähigkeiten, die sich derzeit in **den Status „Planung“**, **„Implementieren“**, **„In Gebrauch“**, **„Nicht in Gebrauch“**, **„Keine Absicht zur Verwendung**“ und **„Benötigt Validierung“ befinden**.
- Fügen Sie Fähigkeiten nach Bedarf hinzu, oder entfernen Sie sie, um sie an den für Ihre Organisation spezifischen Geschäftsergebnissen auszurichten.
- Zeigen Sie spezifische Notizen für die Fähigkeit an, die sich über mehrere Phasen erstreckt.
- Zeigen Sie Phasennotizen für eine für diese Phase spezifische Fähigkeit an, um die Voraussetzungen zu verstehen, Schulungen zu planen und zusätzliche Implementierungsüberlegungen zu erhalten.

Erforderliche Rolle: Impact-Administrator, Plattformbesitzer, Impact-Portfolio-Besitzer und Impact-Geschäftsführer.

Prozedur

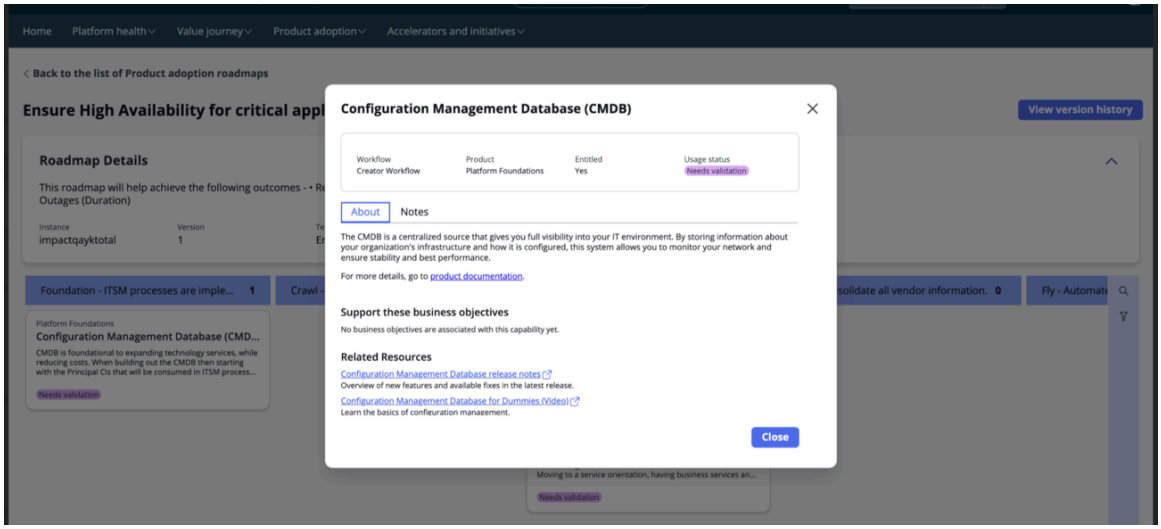
1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Produkteinführung** > **Roadmaps für die Produkteinführung**.
2. Wählen Sie **Roadmap erstellen aus**.
3. Im **Feld Wie möchten Sie beginnen?**,führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Wie möchten Sie beginnen?	Aktionen
Aus Vorlage erstellen	**a.** Geben Sie den **Roadmap-Besitzer**ein. **b.** Wählen Sie unter **Wie möchten Sie starten? dieOption Aus Vorlage erstellen aus.**. **c.** Wählen Sie unter **Vorlage auswählen ei-ne**Vorlage aus.
Erstellen Sie manuell eine Roadmap	**a.** Geben Sie den **Roadmap-Besitzer**ein. **b.** Geben Sie den **Namen** und **die Beschrei-bung**ein.

4. Wählen Sie **Erstellen** aus.
5. Wählen Sie eine Fähigkeit aus, um ihre Details anzuzeigen und Notizen auf Phasenebene anzuzeigen oder zu bearbeiten.

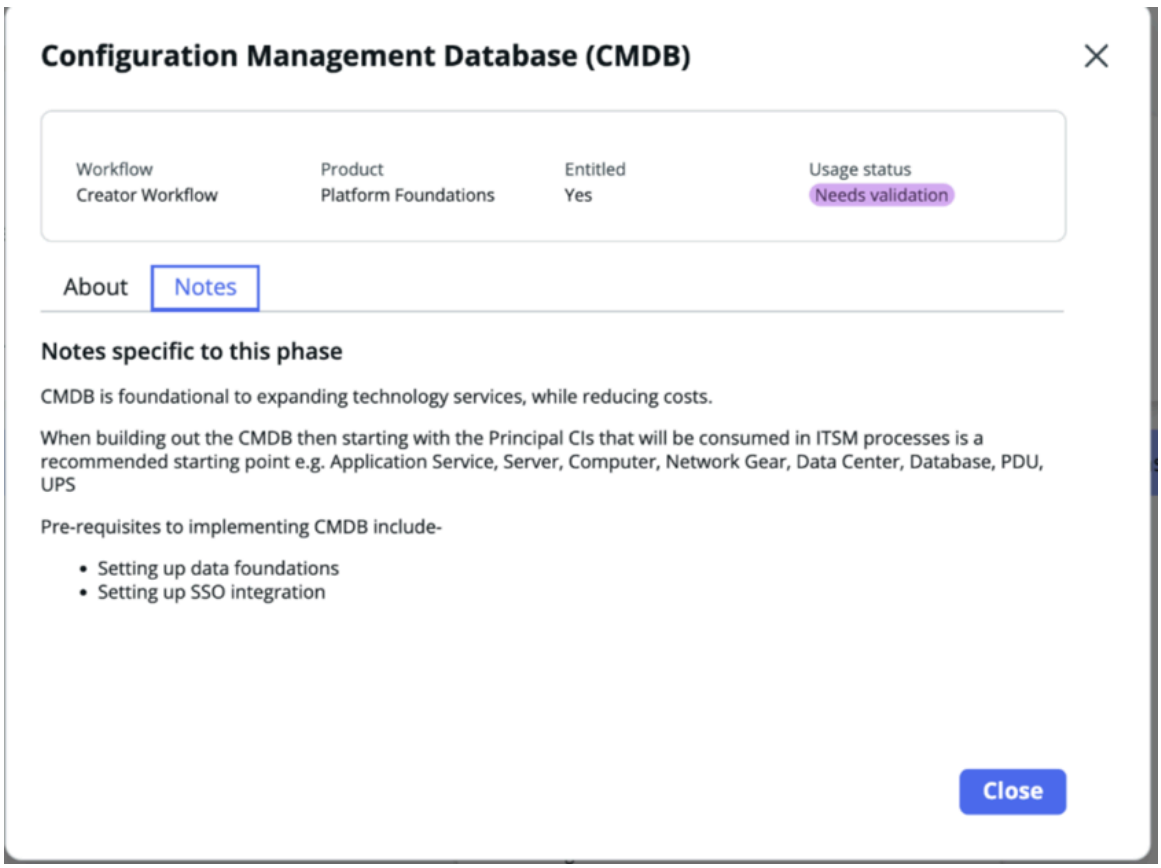
Automatische Übersetzung

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



Wählen Sie die Registerkarte Notizen, um Fähigkeitshinweise und phasenspezifische Hinweise für diese Fähigkeit anzuzeigen.

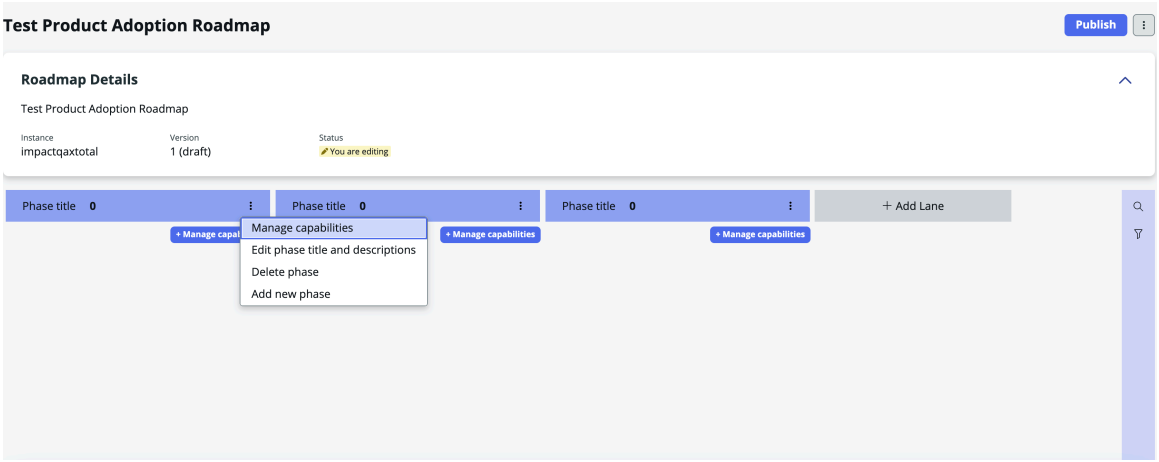
Spezifische Hinweise zu dieser Phase enthalten wichtige Informationen, die auf die Fähigkeit für diese Phase zugeschnitten sind, und tragen so zu einer reibungslosen und effektiven Produkteinführung bei. Einige Beispiele können Voraussetzungen, Anwendungsfälle, Abhängigkeiten, Schulungen oder Anleitungen von ServiceNow sein. Durch das Bearbeiten von für diese Phase spezifischen Notizen werden die Notizen für diese Fähigkeit für diese bestimmte Phase geändert.



Ressourcen, die sich auf die Übernahme der Funktionalität beziehen, finden Sie unter **Zugehörige Ressourcen**.

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

6. Wählen Sie **Roadmap-Details bearbeiten** aus, um den Namen, die Beschreibung und den Besitzer der Karte zu bearbeiten.
7. Wählen Sie **Fähigkeiten für eine Phase verwalten,** um Fähigkeiten hinzuzufügen oder zu entfernen.
8. Wählen Sie das Symbol mit den Auslassungspunkten für eine Phase aus, um eine Phase zu ändern, und gehen Sie wie folgt vor.
   a. Wählen Sie **Neue Phase hinzufügen,** um einer Fähigkeit eine neue Phase hinzuzufügen.
   b. Wählen Sie **Phase löschen** aus, um eine Phase zu löschen.
   c. Wählen Sie **Phasentitel und -beschreibungen bearbeiten** aus, um Phasentitel und -beschreibungen zu bearbeiten.



9. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
   Die Roadmap für die Produkteinführung wird veröffentlicht und steht anderen Mitgliedern Ihres Accounts und dem Impact-Team zur Verfügung.

Nächste Maßnahme

Sie können auch die veröffentlichte Roadmap bearbeiten, indem Sie **Bearbeiten** auswählen, um die Einführungsphasen und Fähigkeiten zu verwalten.

Verwalten Sie Fähigkeitszuordnungen

Erkunden und verwalten Sie den Nutzungsstatus für die Fähigkeiten, zu deren Verwendung Sie berechtigt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Impact Plattformbesitzer, Impact Administratoren, Impact Führungskräfte oder Impact Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

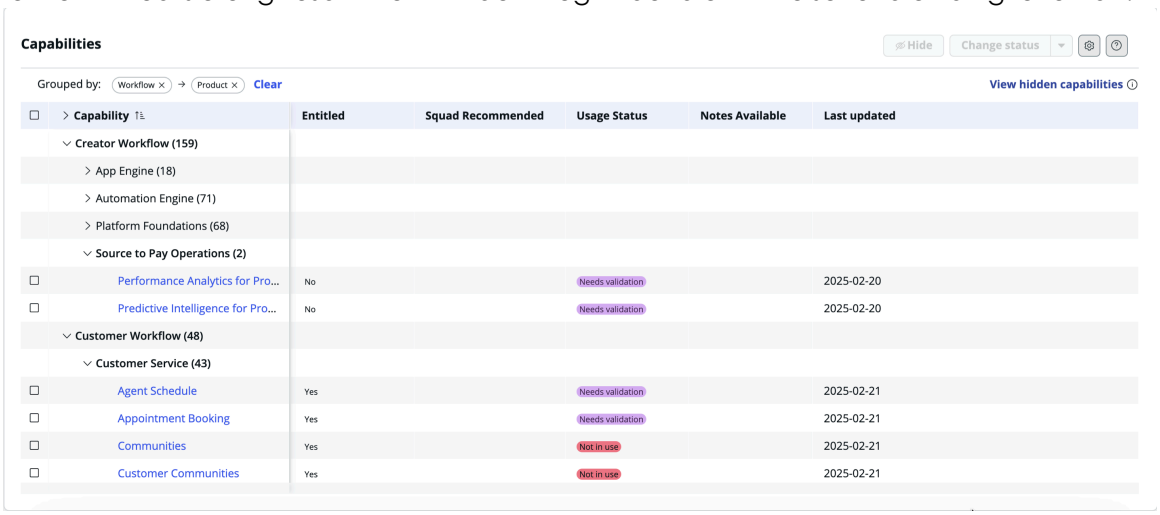
Aktualisieren Sie den Nutzungsstatus der Ansichtsressourcen, bearbeiten Sie Notizen, oder blenden Sie die Fähigkeiten aus Ihrer Instanz mithilfe der Fähigkeitszuordnungen ein oder aus. Die Informationen zur Zusammenfassung der Produkteinführung auf der Seite zeigen auch die Anzahl der Fähigkeiten nach ihrem Nutzungsstatus und die Fähigkeitsempfehlungen des Impact Teams an. Sie können auch eine anwenderdefinierte Fähigkeit hinzufügen.

Prozedur

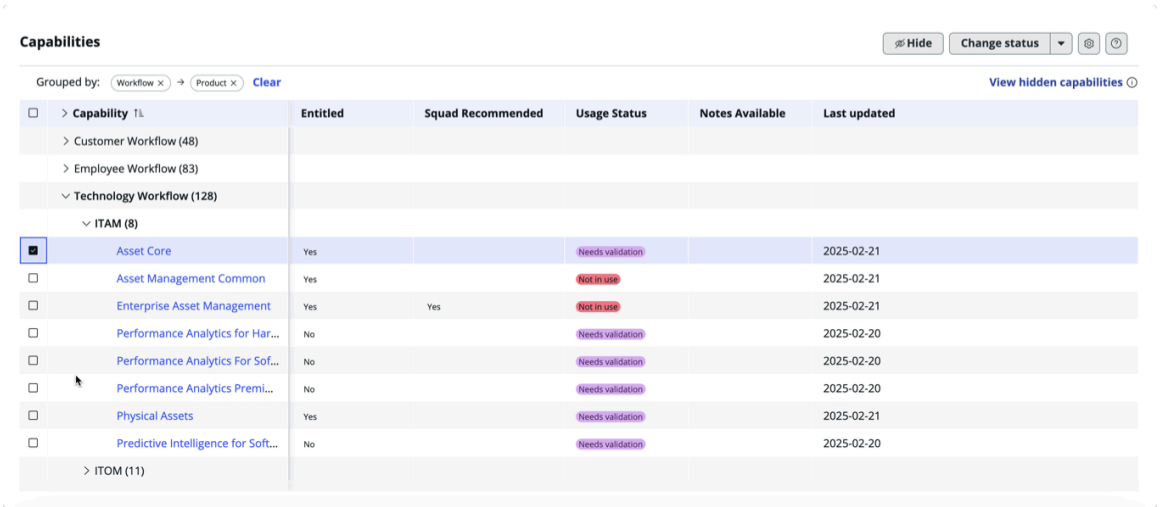
1. Navigieren zu **Impact Workspace** > **Produkteinführung** > **Fähigkeitenzuordnung**.
2. Zeigen Sie im Abschnitt **Funktionen** weitere Informationen zu den einzelnen Funktionen an, indem Sie die ServiceNow-Workflows erweitern.

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

Das Raster zeigt die wichtigen Informationen wie den Nutzungsstatus und das Datum der letzten Aktualisierung zusammen mit dem Zugriff auf die Hinweise für die Fähigkeiten an:



3. Navigieren Sie durch die Workflows, und wählen Sie ein Produkt aus. Alle Fähigkeiten für den ausgewählten Workflow und das ausgewählte Produkt werden in einer Tabelle mit farbcodierten Statusindikatoren



4. Verwalten Sie die Fähigkeiten mithilfe der folgenden Funktionen:

   Aktualisiert den Status der Fähigkeitsnutzung

   Ändern Sie den Nutzungsstatus der Fähigkeit für eine oder mehrere Fähigkeiten

   Zeigen Sie zugehörige Ressourcen an

   Alle unterstützenden Ressourcen anzeigen

   Fähigkeiten ausblenden und einblenden

   Fähigkeiten im Raster anzeigen oder ausblenden.

   Fähigkeitshinweis bearbeiten

   Ändern Sie Informationen zu einer Fähigkeit.

   Fügen Sie eine neue Fähigkeit hinzu

   Fügen Sie manuell eine neue Fähigkeit hinzu.

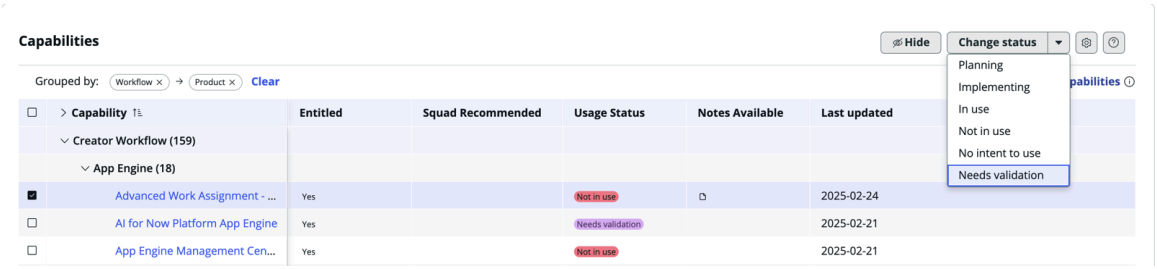
Verwalten Sie Fähigkeitsfunktionen für den Store

Verwalten Sie die verschiedenen Funktionen des Produkts mithilfe der folgenden Funktionen, die in Impact Store-Releases verfügbar sind.

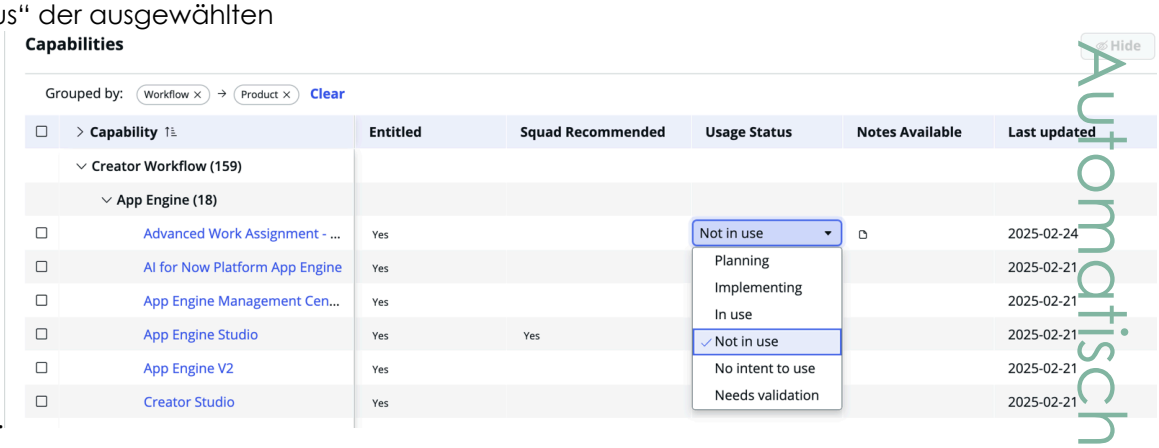
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Aktualisiert den Status der Fähigkeitsnutzung

Wählen Sie eine Fähigkeit aus der Liste der Fähigkeiten aus, und wählen Sie dann einen Status aus **Change-Status** Menü.



Alternativ können Sie ändern **Nutzungsstatus** durch Doppelklicken auf die Spalte „Nutzungsstatus“ der ausgewählten Fähigkeitszeile.



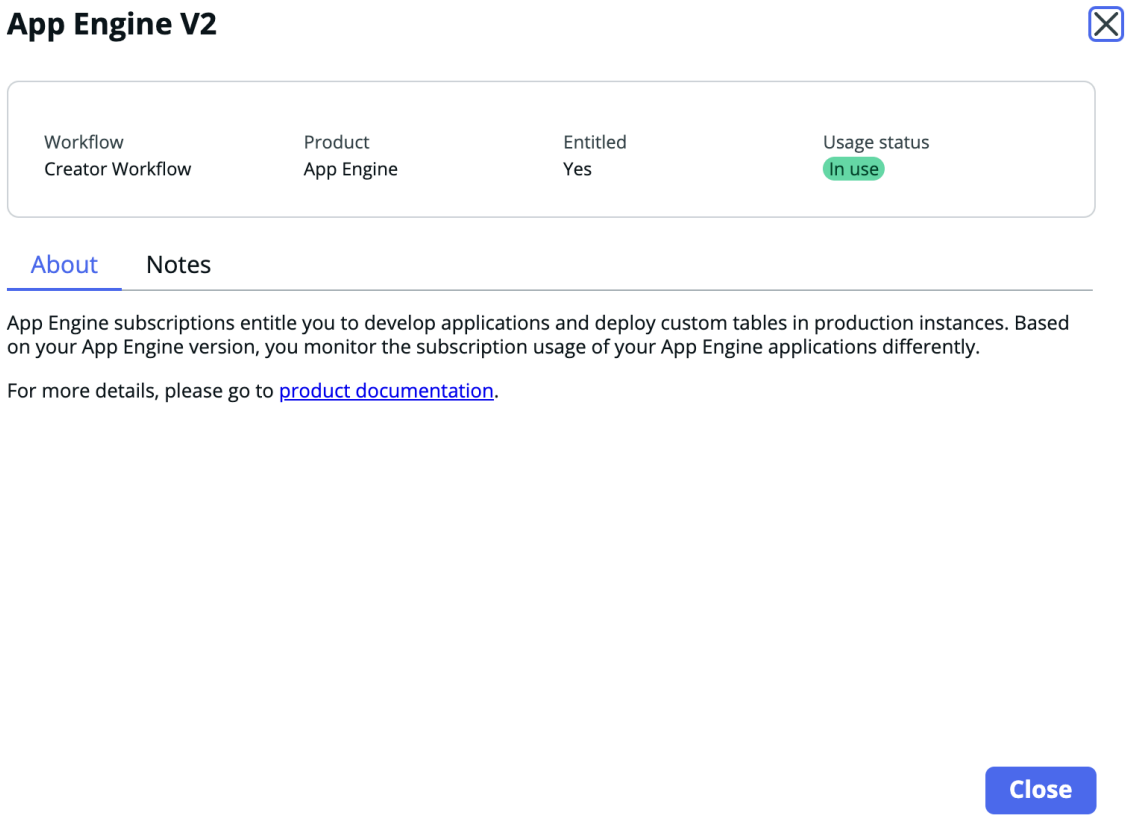
Zeigen Sie zugehörige Ressourcen an

Erkunden Sie Ressourcen für die einzelnen Fähigkeiten, die Sie durch jeden Schritt der Einführung der Fähigkeit führen, von der Planung bis zur Implementierung.

Wählen Sie eine Fähigkeit aus, die angezeigt werden soll **Über** Registerkarte mit **Zugehörige Ressourcen**

Automatische Übersetzung

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

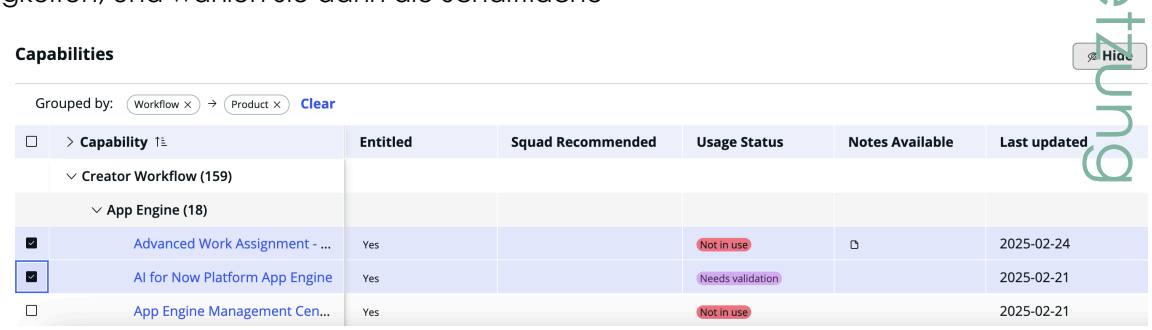


Fähigkeiten ausblenden und einblenden

Kunden können ausblenden, dass eine Fähigkeit in der Standardansicht der Fähigkeitszuordnung angezeigt wird.

Einzelne Fähigkeit ausblenden: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Fähigkeit, und wählen Sie dann Schaltfläche **ausblenden** aus.

Massenausblenden: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für mehrere Fähigkeiten, und wählen Sie dann die Schaltfläche **Ausblenden**.



Fähigkeiten einblenden: Blenden Sie Fähigkeiten ein, indem Sie den Link **Ausgeblendete Fähigkeiten anzeigen** wählen. In der Standardansicht der Fähigkeitenzuordnung werden die ausgeblendeten Fähigkeiten angezeigt.

Stellen Sie eine oder mehrere ausgeblendete Fähigkeiten in der **Fähigkeitenzuordnung** wieder her, indem Sie auf die Schaltfläche**Einblenden** klicken.

Automatische Übersetzung

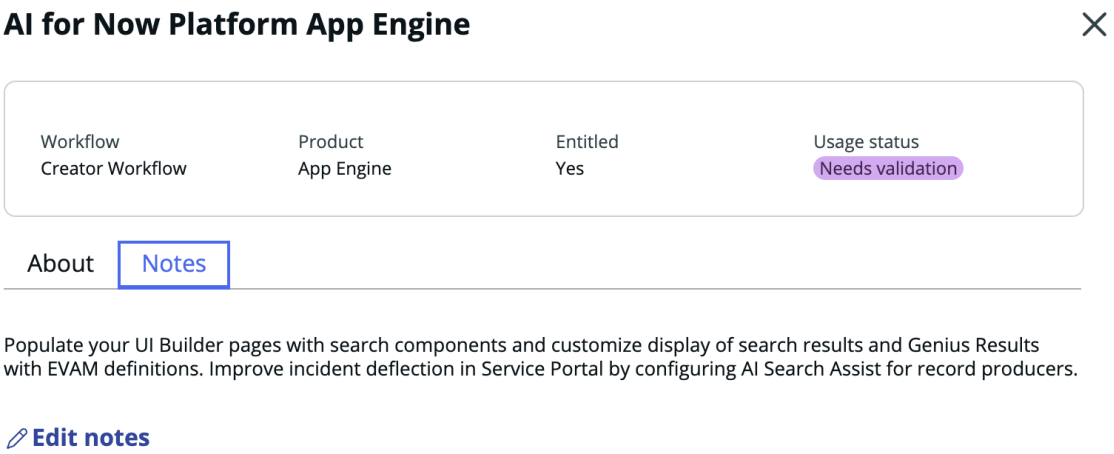
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Fähigkeitshinweis bearbeiten

Fügen Sie die für die Produktfunktionalität spezifischen Hinweise hinzu, einschließlich Aktionselementen, Ressourcen oder zusätzlichen Informationen zur Unterstützung der Fähigkeit.

Standardmäßig fügen die Impact Content-SMEs die Fähigkeitshinweise für einige Fähigkeiten hinzu, und Kunden bearbeiten sie nach Bedarf für den Geschäftsprozess.

Wählen Sie die Fähigkeit und dann im Fähigkeitsfenster neben der **Registerkarte** Über die Registerkarte **Notizen**.

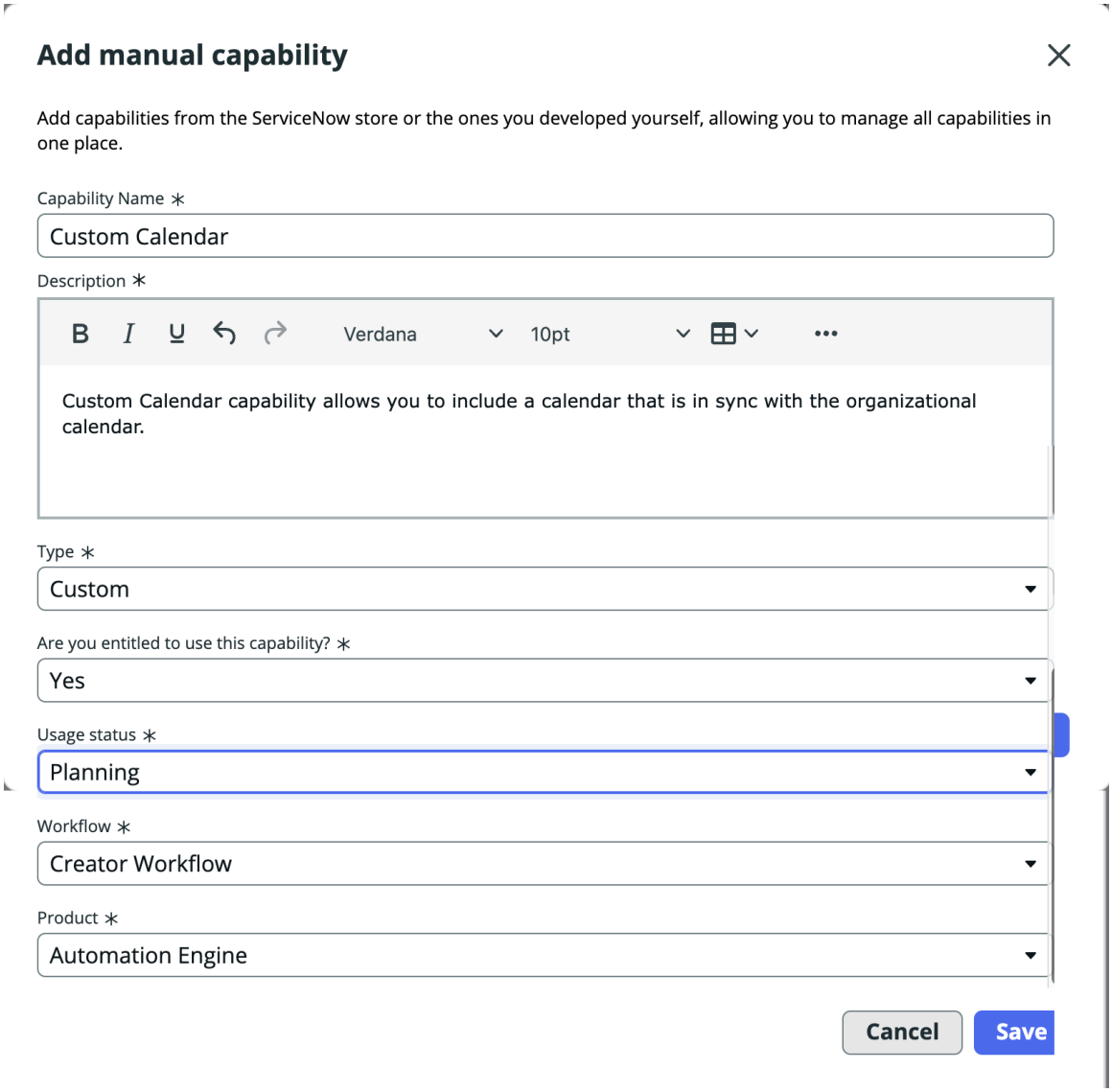


Fügen Sie eine neue Fähigkeit hinzu

Erstellen Sie eine Fähigkeit, die ein neues Plugin oder eine anwenderdefinierte Anwendung sein kann, oder fügen Sie Fähigkeiten aus dem ServiceNow Store hinzu, um alle Fähigkeiten an einem Ort zu verwalten.

Fügen Sie manuell eine neue Fähigkeit hinzu, indem Sie die Schaltfläche **Manuelle Fähigkeit hinzufügen** wählen und die erforderlichen Informationen im Fenster **Manuelle Fähigkeit hinzufügen** speichern.

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



Automatische Übersetzung

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

Auswirkungs-Releases

ServiceNow Impact -Releases können Verbesserungen sowie zusätzliche Funktionen enthalten. Lesen Sie die Versionshinweise, um mehr über den Release-Inhalt zu erfahren. Releases werden das ganze Jahr über vierteljährlich veröffentlicht, beginnend im Februar. Zukünftige Release-Daten können sich ändern.

Versionshinweise zu Yokohama Impact.

ServiceNow® Impact ist ein Kundenerfolgsprodukt, mit dem Sie die Leistungsfähigkeit der KI-Plattform für Ihre Geschäftstransformation nutzen können. Impact wurde im Release Yokohama verbessert und aktualisiert.

Highlights von Impact für Release Yokohama

- Setzen Sie Produkte ServiceNow von ein, und messen Sie deren Wert, erhalten Sie Zugriff auf Anleitungen von Experten und personalisierten Empfehlungen, pflegen Sie eine leistungsstarke Plattform, und verbessern Sie die Geschäftskontinuität mit technischem Support rund um die Uhr.
- Greifen Sie zusätzlich zum Portal Impact Delivery Instance über Ihre Instanz ServiceNow auf die Impact Store App zu.
- Verwenden Sie die proaktive Codeprüfung, um die Compliance anhand von Best Practices für die Codierung und Organisationsstandards nachzuverfolgen.
- Beschleunigen Sie Ihr Verständnis und Ihre Bewertung der Fähigkeiten der Plattform ServiceNow mit den neuen Beschleunigern, die die Möglichkeiten und Fähigkeiten mit Instanzfunktionen demonstrieren und den Wert genau dort maximieren, wo Sie ihn benötigen.

Weitere Informationen finden Sie unter Impact Store App.

Wichtig: Impact ist im ServiceNow Store verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Aktivierungsinformationen“ dieser Versionshinweise.

Die Konfiguration der Impact Store App erfordert eine Reihe von Aufgaben. Details siehe Impact Store App konfigurieren.

Neu im Yokohama-Release

Impact Store App

Die Impact Store App personalisiert Ihre digitale Transformations-Journey und beschleunigt Ihre Amortisierungszeit. Sie ist in Ihre Now Platform-Instanz integriert und mit Ihrem Impact Delivery Instance (IDI) verbunden.

- Erweiterung für die Verwaltung von Zielen und Ergebnissen
- Trendaktualisierungen Ergebnisdetails Datensynchronisierung – Wertziele, Ergebnisse und Ist-Werte
- Erweiterungen der Ergebnisdetails
- Datenmigration
- Geführtes Setup
- Fähigkeitszuordnungen
- Produkteinführungs-Roadmap

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

Impact-Homepage

Verwenden Sie die Startseite Impact, ein organisiertes Zusammenarbeitsportal, das Sie zu Ihren relevanten Inhalten führt und durch die nahtlose Interaktion mit den Anwendungsfunktionen Impact von hilft, sich auf Ihre Aufgaben zu konzentrieren und sie zu erledigen.

- Verwenden Sie die Liste der auf Sie zugeschnittenen Empfehlungen. Sortieren Sie die Empfehlungsliste mithilfe der Such- und Filteroptionen, indem Sie ein Stichwort oder einen Ausdruck eingeben, um die Liste einzugrenzen und die gesuchten Empfehlungen zu finden.
- Aktivieren Sie die proaktive Codeprüfung in der Health Store App, um Update-Sätze zu scannen und Compliance-Standards sowie die Einhaltung der Best Practices ServiceNow zu überprüfen.
- Verwenden Sie die aktualisierten Datensammlungs-Inhaltspakete für eine bessere Anwender-Experience.
- Verwenden Sie Roadmap-Vorlagen für die Produkteinführung mit einer vordefinierten Reihenfolge von Fähigkeiten für ITSM und ITOM.
- Open Product Adoption Roadmap-Funktionalität für Impact Guided-Kunden.
- Fordern Sie nach dem Upgrade der Inhalts-App die neueste Version des Beschleunigers an.
- Konvertieren Sie Auswirkungsempfehlungen und Freiforminitiativen in SPM-Arbeitselemente (Actionable, Trackable Strategisches Portfoliomanagement).

Impact Plattformintegrität

Verwenden Sie die proaktive Codeprüfung, um die Compliance anhand führender Codierungspraktiken und Organisationsstandards nachzuverfolgen.

Scannen Sie mit der proaktiven Codeüberprüfung Update-Sätze auf Verstöße gegen führende Praktiken in einer Umgebung außerhalb der Produktion und verbessern Sie die Codequalität, reduzieren Sie Fehler und verbessern Sie die Systemstabilität.

Produkteinführung

Auswirkungsfähigkeitszuordnung (Verwalten Sie Fähigkeitszuordnungen)

Erkunden und verwalten Sie den Nutzungsstatus für Ihre berechtigten Fähigkeiten.

- Verfolgen und aktualisieren Sie den Nutzungsstatus der Fähigkeiten (Planung, Implementierung, in Gebrauch, nicht in Gebrauch, keine Absicht zur Verwendung und erfordert Validierung).
- Zeigen Sie die Fähigkeitsbeschreibung, Fähigkeitshinweise und zugehörige Ressourcen an.
- Fähigkeitsknoten bearbeiten.

Impact Roadmap für Produkteinführung (Erstellen und veröffentlichen Sie eine Roadmap für die Produkteinführung)

Verwenden Sie die Produkteinführungs-Roadmap (PAR), um eine empfohlene Implementierungsreihenfolge für Ihre Fähigkeiten anzuzeigen. Die Implementierungssequenz ist für eine optimale Implementierung in bestimmte Phasen unterteilt. Mit dem Yokohama-Release ist diese Funktionalität auch für Impact

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

Guided-Kunden verfügbar. Mit der Funktion „Roadmap für Produkteinführung“ können Sie:

- Erstellen Sie Roadmaps mit vordefinierten ServiceNow-Vorlagen oder von Grund auf neu.
- Zeigen Sie Fähigkeitsdetails einschließlich phasenspezifischer Hinweise an.
- Zeigen Sie phasenspezifische Hinweise für eine Fähigkeit an, die für diese Phase spezifisch ist, und/oder bearbeiten Sie sie, um die Voraussetzungen zu verstehen, Schulungen zu planen und zusätzliche Implementierungsaspekte zu berücksichtigen.
- Verwenden Sie die Funktion zum Anpassen von Phasen (Titel und Beschreibungen hinzufügen, entfernen, bearbeiten).
- Fügen Sie Fähigkeiten nach Bedarf hinzu, oder entfernen Sie sie, um sie an den für Ihre Organisation spezifischen Geschäftsergebnissen auszurichten. Verwenden Sie diese Option, um Fähigkeiten mit den Geschäftszielen zu verbinden.
- Starten Sie eine Initiative über eine einzelne Fähigkeit, um Ihre Aktivitäten für die Implementierung zu protokollieren und nachzuverfolgen. Die Referenz der erstellten Initiative ist in der Roadmap für Fähigkeitsdetails und Initiativen verfügbarDie Referenz der erstellten Initiative ist in der Roadmap für Fähigkeitsdetails und Initiativen verfügbar. Diese Funktion ist nur in der Impact Delivery-Instanz verfügbar.

Erstellen von Arbeitselementen mithilfe von Empfehlungen und Initiativen

- Verwenden Sie die Konvertierungsfunktion für Arbeitselemente von SPM oder Collaborative Work Management (CWM), um Auswirkungsentitäten in umsetzbare Elemente zu erstellen, wodurch die manuelle Koordination über Systeme hinweg entfällt.
- Erstellen oder löschen Sie ein SPM- oder CWM-Arbeitselement mithilfe von Empfehlungen für Auswirkungsteams, Freiform-Empfehlungen und Initiativen

Beschleunigerkatalog

- Beschleunigen Sie Ihr Mitarbeiter-Journey-Management: Demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Employee Journey Management.
- Starten Sie Ihr Wissensmanagement: Demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Wissensmanagement.
- Starten Sie Ihre Legacy-Workflow-Migration: Demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten der Legacy-Workflow-Migration.
- Starten Sie Now Assist für CSM durch: Demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Now Assist für CSM.
- Starten Sie durch einen Startschuss für Ihr Now Assist-Kompetenzkit: Demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten des Now Assist-Kompetenzkits.
- Starten Sie Now Assist in Virtual Agent: Demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Now Assist in Virtual Agent.
- Starten Sie mit Ihrem Arbeitsbereich für strategisches Portfoliomanagement – Ressourcenmanagement: Demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Ressourcenmanagement-Arbeitsbereichen in SPM.

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

- Starthilfe für Ihre generative KI: Demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten vonServiceNow®Generative KI (künstliche Intelligenz)
- Release- und Bereitstellungswarnhinweis für Pro-Code Development: Stellt Anleitungen für Pro-Code-Entwickler in Bezug auf Tools und Techniken zum Veröffentlichen und Bereitstellen von ServiceNow Anwendungskonfigurationen und -anpassungen bereit.
- UX: Die Grundlagen für Ihren ServiceNow-Erfolg
- UX: Warum es wichtig ist und wie es angewendet wird: Verwendet Beispiele direkt aus Ihrer -Instanz, um zu demonstrieren, wie sich die Verbesserung der UX direkt auf den Erfolg Ihrer Investition in ServiceNow auswirken kann.
- LSD-Reifegradbewertung: Enthält Anleitungen zur Feinabstimmung von Legal Service Delivery (LSD) auf der Plattform ServiceNow.

Impact Instance Observer

Verwenden Sie Ursachenkorrelation, um Probleme zu lösen, die durch konfigurierte Warnungen identifiziert werden, und führen Sie einen Drilldown direkt zu den Datensätzen durch, die die Probleme verursachen.

UI-Changes

Impact Store App

Impact ist sowohl in der Impact Delivery Instance (früher Impact Digital Experience) als auch in der Impact Store App ServiceNow verfügbar.

Änderungen in diesem Release

Neue Impact Store App Experience

Die neue Impact Store App bietet Ihnen eine effizientere und optimierte Arbeitsweise. Informationen zum Upgrade finden Sie unter Impact Store App konfigurieren. Beachten Sie, dass Impact Delivery Instance (früher Impact Digital Experience) in diesem Release noch unterstützt wird.

Beschleunigerkatalog

Bedarfsweise abrufbarer Wertebericht Geringfügige Updates wurden in alle Versionen integriert.

- LSD-Reifegradbewertung
- Starthilfe für Ihre generative KI

Auswirkungspakete

Add-on-SKUs wurden aktualisiert, um Impact-Kunden zusätzliche Flexibilität zu bieten, und sind in allen Umgebungen verfügbar, in denen Impact verfügbar ist.

Toolkit für die Datenerfassung

Laden Sie die Inhaltspakete für regulierte (GCC/NSC) und nicht regulierte Kunden herunter.

Übertragen Sie Impact-Wertmetriken automatisch an die zentrale Impact-Instanz, um die Wert-Journey zu verwalten, einschließlich der Festlegung von Wert-Baselines und -Zielen, Ergebnis-Leistungs-Überprüfungen und des Wertberichts mit dem erweiterten Toolkit.

Impact Delivery Instance (früher Impact Digital Experience)

Automatische Übersetzung

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

Mit dem Release Yokohama wurde Impact Digital Experience (IDE) in Impact Delivery Instance (IDI) umbenannt.

In diesem Release entfernt

Der Experten-Connect-Accelerator wird ab dem Yokohamanicht mehr unterstützt.

Aktivierungsinformationen

Impact ist bei Aktivierung der Impact Store App verfügbar, die ein separates Abonnement erfordert. Details finden Sie unter Installieren Sie die Impact Store App aus dem ServiceNow Store.

Vierteljährliche Versionshinweise Impact vom November 2024

ServiceNow® Impact ist eine Wertbeschleunigungslösung, die darauf ausgelegt ist, Kunden an der Stelle ihrer individuellen ServiceNow digitalen Transformations-Journey zu treffen. Impact basiert auf der Now Platform und kombiniert Experten-Coaching, personalisierte Einblicke und Empfehlungen, Peer-Benchmarking, technischen Support, rollenbasierte Schulungen und kuratierte Inhalte in einer personalisierten digitalen Experience. Impact wurde im Release November 2024 verbessert und aktualisiert.

Impact Highlights für das Release November 2024

Beschleunigen Sie Ihr Verständnis und Ihre Bewertung der Fähigkeiten der Plattform ServiceNow mit den neuen Beschleunigern, die die Möglichkeiten und Fähigkeiten mit Instanzfunktionen demonstrieren und den Wert genau dort maximieren, wo Sie ihn benötigen.

Weitere Informationen finden Sie unter Impact.

Neu im Release November 2024

Initiativen und Accelerators

- Starthilfe für Ihr Now Assist für Entwickler
- Now Assist für IT Service Management (ITSM) starten
- Starthilfe für Ihr Service-Mapping
- Starthilfe für Ihre Datenbankverwaltung
- Starthilfe für Ihren konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich
- Optimierung Ihres Mitarbeiter-Centers
- Einführung in die Bewertung der Instanzbereitschaft
- Beeinflussende Finanzierungsstrategie des CoEI
- UX: Überprüfung der Kataloganforderungs-Experience
- Generative KI – Konversationskatalog für Virtual Agent
- Wertpotenzial

Automatische Übersetzung

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

Änderungen in diesem Release

Beschleunigerkatalog

- Aktualisiert den Bewertung der Schulungsstrategie -Beschleuniger
- Der Name des UX-Designs (User Experience) Design: Employee Center Accelerator wird in geändert UX: Design für Mitarbeiter-Center
- Der Name des User Experience Review: Employee Center Accelerator wird in geändert UX: Überprüfung der Portal-Experience

Aktualisierungen der HealthScan-Definitionen: November-Release

Einige Definitionen wurden veraltet oder erweitert, um die Leistung zu verbessern, Falschmeldungen zu reduzieren und die neuesten Codierungspraktiken zu erfüllen.

Vierteljährliche Impact Versionshinweise für August 2024 – Xanadu

ServiceNow® Impact ist eine einzigartige Wertbeschleunigungslösung ihrer Art, die darauf ausgelegt ist, Kunden dort zu treffen, wo sie sich auf ihrer einzigartigen ServiceNow digitalen Transformations-Journey befinden. Impact basiert auf der Now Platform und kombiniert Experten-Coaching, personalisierte Einblicke und Empfehlungen, Peer-Benchmarking, technischen Support, rollenbasierte Schulungen und kuratierte Inhalte in einer personalisierten digitalen Experience. Impact wurde im Release Yokohama verbessert und aktualisiert.

Highlights von Impact für Release Yokohama

- Beschleunigen Sie Ihr Verständnis und Ihre Bewertung der Fähigkeiten der Plattform ServiceNow mit den neuen Beschleunigern, die die Möglichkeiten und Fähigkeiten mit Instanzfunktionen demonstrieren und den Wert genau dort maximieren, wo Sie ihn benötigen.
- Zeigen Sie monatliche und vierteljährliche Trends und kuratierte Empfehlungen für automatisch generierte Ergebnisse mit den aktualisierten Zielen und Ergebnissen (früher Wert-Blaupause) an.

Weitere Informationen finden Sie unter Impact.

Neu im Yokohama-Release

Initiativen und Accelerators

- Erweiterung Ihres Mitarbeiter-Centers auf Pro: Enthält Anleitungen zur Erweiterung der Mitarbeiter-Center-Fähigkeiten um Pro-Funktionen.
- Starthilfe für Ihre CSDM: Grundlage: Bietet eine Übersicht und eine Aufgliederung des CSDM mit Schwerpunkt auf Grundlagendaten.
- Starthilfe für Ihre Document Intelligence: Demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Document Intelligence.
- Starthilfe für Ihr Mitarbeiter-Center: Enthält eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten, die mit dem Mitarbeiter-Center-Portal ServiceNow in Ihrer Instanz verfügbar sind.

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

- Starthilfe für Ihr Ereignismanagement: Demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Ereignismanagement.
- Starthilfe für Ihre automatische Problemlösung: Demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten der automatischen Problemlösung in Ihrer Plattform ServiceNow.
- Starthilfe für Ihr Process Mining: Demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Process Mining.
- UX: Taxonomieprüfung und -design: Optimiert die Inhaltsstruktur und Navigation in Ihrem Portal mit Schwerpunkt auf Wissen und Katalog, um die Anwenderfreundlichkeit zu verbessern und Anwendern das Finden der richtigen Informationen zu erleichtern.
- Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Business-Services (Ausführen) – Erweitert: Bietet eine Bewertung und Anleitung für die CSDM-Ausführungsreife, einschließlich Business-Services, Business-Service-Angebote, Anforderungskatalogelemente und (Business-)Serviceportfolio.
- Common Service Data Model (CSDM) Assessment Technical Services (Walk) – Erweitert: Bietet eine Bewertung und Anleitung für die Reife des CSDM-Walk, einschließlich technischer Services und technischer Serviceangebote.
- Gegebenenfalls sind für die ServiceNowProtected Platform – Australien (SPP-AU) Versionen von Beschleunigern verfügbar. Beschleunigerkatalog wird mit diesen Informationen aktualisiert.

HealthScan

- Einwilligung für die Selfservice-Fähigkeit, die monatliche Integritätsbewertungsscans und -berichte automatisiert, um Details bereitzustellen, mit denen Sie den Zustand Ihrer ServiceNow -Plattformimplementierung verbessern können.
- Verbrauchen Sie Skriptausgaben für die HealthScan-Serviceumgebung in einem klaren Format für selbstgehostete NSG-Kunden mit Luftspalte.
- Greifen Sie als GCC- oder NSC-Kunde auf die geschäftlichen Funktionen von HealthScan zu.

Wert-Journey

- Verwenden Sie die automatisch generierten Ziele und Ergebnisse, um auf der Impact Value Journey Zeit und Aufwand zu sparen.
- Zeigen Sie monatliche oder vierteljährliche Trends und kuratierte Empfehlungen für generierte Ergebnisse an. Zeigen Sie Trends, Benchmarks und Empfehlungen in Bezug auf das Ergebnis an.
- Trends und Benchmarks sind für Ergebnisse mit Daten verfügbar.
- Verwenden Sie die Datensammlungs-App, die unter ServiceNow® Storeverfügbar ist, um Daten automatisch in Ihr Impact-Portal zu übertragen.

Impact Instance Observer

- Erkennen Sie mit Release 18 zusätzliche Anomalien für 16 Metriken.
- Konfigurieren Sie Selfservice-Warnungen für die Garbage Collection mithilfe der Hostintegrität.

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

Änderungen in diesem Release

Die Beschreibungen der folgenden Beschleuniger wurden geringfügig aktualisiert:

- Die Kompetenzzentrum und Innovationsdesign (CoEI) Accelerators
- Optimierung Ihres Hardware Asset Management
- Optimierung Ihres Software Asset Management
- UX: Design für Mitarbeiter-Center
- UX: Überprüfung der Portal-Experience
- Starten Sie Ihr strategisches Portfoliomanagement – Planungsarbeitsbereich

Ziele und Ergebnisse

Wert-Blaupause wird in Ziele und Ergebnisse umbenannt

Aktualisierungen der HealthScan-Definitionen: August-Release

Einige Definitionen wurden veraltet oder erweitert, um die Leistung zu verbessern, Falschmeldungen zu reduzieren und die neuesten Codierungspraktiken zu erfüllen.

Vierteljährliche Impact-Versionshinweise vom Mai 2024

ServiceNow® Impact ist die erste Lösung ihrer Art zur Wertbeschleunigung, die darauf ausgelegt ist, Kunden dort zu treffen, wo sie sich auf ihrer einzigartigen ServiceNow digitalen Transformations-Journey befinden. Impact basiert auf der Now Platform und kombiniert Experten-Coaching, personalisierte Einblicke und Empfehlungen, Peer-Benchmarking, technischen Support, rollenbasierte Schulungen und kuratierte Inhalte in einer personalisierten digitalen Experience. Impact wurde im vierteljährlichen Release vom Mai 2024 verbessert und aktualisiert.

Impact Highlights für das vierteljährliche Release vom Mai 2024

- Nutzen Sie neue Beschleuniger, um Ihre KI-Experience zu verbessern, Zugang zu Fachwissen mit einer optimierten Aufnahme zu erhalten und den Wert genau dort zu maximieren, wo Sie ihn benötigen.
- Erweitern Sie die Abdeckung des Teams Impact mit vier Add-on-SKUs.
- Erhalten Sie monatliche Updates in Form von Impact Digest, und profitieren Sie von den Verbesserungen Impact Delivery Instance von (IDI), einschließlich Unterstützung mehrerer Konten und GenAI-Suche.
- Nutzen Sie die Verbesserungen der Plattformintegrität mit HealthScan und erweiterte Funktionen für Instant Observer.
- Greifen Sie auf Wertmanagement-Dashboards für geführte Kunden zu.

Weitere Informationen finden Sie unter Impact.

Neu im vierteljährlichen Mai-Release 2024

Impact Betriebsmodell

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

- Add-on-SKUs: Ergänzen Sie die Impact-Team-Abdeckung durch zusätzliche Ressourcen und die Flexibilität, die Ressourcen an Ihre Bedürfnisse anzupassen, indem Sie die Add-ons für strategischen Wert, Plattform-Governance, Managed Support und Instanz-Beobachter-Plätze hinzufügen.

Impact Delivery Instance (früher Impact Digital Experience) (IDE)

- Impact Digest: Erhalten Sie eine monatliche Überprüfungs-E-Mail mit personalisierten Einblicken und kuratierten ServiceNow Inhalten zur Produkteinführung.
- Generative KI-Suche: Erhalten Sie GenAI-gestützte Zusammenfassungen und eine vereinfachte intuitive Sucherfahrung mit einem umfassenden Update der Suchfunktion in Impact.
- Unterstützung mehrerer Konten: Erstellen Sie einen Bericht zu mehreren Konten, der eine konsolidierte Ansicht des Verbrauchs und der Wertrealisierung der Auswirkung für alle verknüpften untergeordneten Accounts bietet und Benutzer mit Premium-Zugriff nach Account auf der Registerkarte Benutzer gruppiert.
- Regulierte Länder: Greifen Sie als National Security Cloud-Kunde (NSC) in NSC IL5-Umgebungen auf IDE, HealthScan und temporäre Instanzen für TAS (Technical Accelerators at Scope) zu.
- Aktivitätscenter – Alle Empfehlungen: Zeigen Sie kontextbezogene Empfehlungen in Wert-Dashboards an, und suchen Sie mithilfe von Filtern nach bestimmten Empfehlungen.
- Anwenderrollen in Impact: Die Rollen „Impact-Anwender“ und „Impact-Ausführung“ können an -Konversationen teilnehmen.

Wert-Journey

Zeigen Sie alle zugehörigen Ergebnisse in den Ergebnisdetails an, und erfassen Sie an zentraler Stelle eine Zusammenfassung des Fortschritts oder eine Übersicht über alle Impact-Aktivitäten, die sich auf die Ergebnisse beziehen.

Produkteinführung

Erstellen Sie eine Freiforminitiative direkt aus den Fähigkeitenzuordnungen und den Roadmaps für die Produkteinführung.

Plattformintegrität

- Impact Instance Observer:
  - Filtern Sie das erweiterte Aufgabenausführungs- und Anomaliediagramm, um den ausgewählten Zeitrahmen und die Anzahl der Aufgaben anzuzeigen.
  - Instance Observer Notifications: Benachrichtigungen für Warnungen und andere Systemaktivitäten werden im Banner des Instance Observer angezeigt.
  - Cloud-Verfügbarkeit: Zeigen Sie Zusammenfassungen der Datenbankverfügbarkeit und Details der Serviceprobleme der letzten 90 Tage direkt in Instance Observer an.
- Integritätsbewertungs-Dashboard: Ergebnisse im Zusammenhang mit einer Integritätsbewertung anzeigen, filtern, effizient verwalten und priorisieren.

Initiativen und Accelerators

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

- Initiativenkatalog:
  - Zugriff auf Fachwissen: Ein optimiertes Aufnahmeformular, das Ihnen Zugriff auf die richtigen ServiceNow Fachexperten bietet.
  - Erste Schritte mit Developer Support: Nehmen Sie an einer Schulung zum Entwicklersupport teil und identifizieren Sie benannte Kontakte, die als Neukunde während des Onboarding-Zeitraums Entwicklersupportfälle anfordern können.
- Beschleunigerkatalog:
  - Zugriff auf Experten: verbindet Kunden Impact von mit Fachexperten ServiceNow von über personalisierte virtuelle Coaching-Sitzungen, wenn dies vom Impact-Team zugewiesen wird.
  - Bereitschaftsbewertung für künstliche Intelligenz: Bietet eine Bewertung und Anleitung im Zusammenhang mit Ihrer Bereitschaft, mit der Einführung von KI-Fähigkeiten ServiceNow von zu beginnen.
  - Kompetenzzentrum und Innovationsreifebewertungs-Accelerator: Bietet Einblick in Ihren aktuellen Reifegrad des ServiceNow CoEI und gezielte Empfehlungen basierend auf dem aktuellen Reifegrad.
  - Common Service Data Model (CSDM) Assessment – Anwendungsservices (Crawl) – Erweitert: Bietet eine Bewertung und Anleitung für die CSDM-Reife auf Durchforstungsebene, einschließlich Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen
  - Reifegradbewertung von Integrated Risk Management: Enthält Anleitungen zur Maximierung der mit IRM verfügbaren Ressourcen.
  - Starthilfe für Ihre Migration von Platform Analytics: Demonstriert, wie Sie Ihre Platform Analytics-Inhalte erfolgreich vorbereiten und migrieren
  - Reifegradbewertung von Software Asset Management: Enthält Anleitungen zur Maximierung der mit SAM verfügbaren Ressourcen.
  - Optimierung Ihres Hardware Asset Management: Enthält Anleitungen zum Verwalten der Integrität von Hardware Asset Management, um den Wert zu optimieren
  - Optimierung Ihres Software Asset Management: Enthält Anleitungen zum Verwalten der Integrität von Software Asset Management, um den Wert zu optimieren
  - UX: Design für Mitarbeiter-Center: Informiert Kunden über grundlegende UX-Überlegungen und hilft bei der Entwicklung eines Plans für die Implementierung von Employee Center mit einem anwenderorientierten Design
  - UX: Überprüfung der Portal-Experience: Bietet Einblicke in die Nutzung des Mitarbeiter-Centers auf der Plattform ServiceNow mit Schwerpunkt auf Benutzer-Experience
- Schulungseinblicke: Besuchen Sie das Widget für den Verbrauchsbericht, um Details zum bevorstehenden Ablauf von Learning Credits anzuzeigen, die in 90 Tagen ablaufen.

Änderungen in diesem Release

Roadmaps für die Produkteinführung

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

Der Nutzungsstatus wird auf den Kacheln der nicht verfügbaren Fähigkeiten hinzugefügt und kann in den Roadmaps für die Produkteinführung bearbeitet werden.

Geschäftsnutzenberichte:

Laden Sie das Data Collection Toolkit direkt aus dem ServiceNow® Storeherunter.

Beschleunigerkatalog

Die Kompetenzzentrum und Innovationsdesign (CoEI)-Beschleuniger für Impact Advanced- und Total-Kunden werden in einem einzigen Beschleuniger für beide Pakete kombiniert.

Abkündigungen

Der CIO-Dashboard-Beschleuniger „Jumpstart“ und „Einführung in den CxO-Dashboard-Beschleuniger“ werden mit dem Release vom Mai 2024 nicht mehr unterstützt.

Vierteljährliche Impact-Versionshinweise vom Februar 2024 – Washington DC

ServiceNow® Impact ist die erste Lösung ihrer Art zur Wertbeschleunigung, die darauf ausgelegt ist, Kunden dort zu treffen, wo sie sich auf ihrer einzigartigen ServiceNow digitalen Transformations-Journey befinden. Impact basiert auf der Now Platform und kombiniert Experten-Coaching, personalisierte Einblicke und Empfehlungen, Peer-Benchmarking, technischen Support, rollenbasierte Schulungen und kuratierte Inhalte in einer personalisierten digitalen Experience. Impact wurde im Release Yokohama verbessert und aktualisiert.

Highlights von Impact für Release Yokohama

- Nutzen Sie neue Beschleuniger, Angebote mit festem Umfang, die Sie direkt mit den Experten hinter jeder Option verbinden, um schnell genau dort Wert zu bieten, wo Sie ihn benötigen.
- Die hierarchische Filterung nach Account und Geschäftsziel kann Anwender mit Premium-Zugriffsaccounts gruppieren und den Zeitraum für Wertberichte in einem Bericht über mehrere Accounts anzeigen
- Verwenden Sie Add-ons für Operational Health, Instance Observer-Plätze, strategischen Wert und Premium-Support.
- SKU-Verbesserungen für Guided- und Advanced-Pakete für Version 2.0

Weitere Informationen finden Sie unter Impact.

Neu im Yokohama-Release

Initiativen und Accelerators

- Überprüfung der Datenverwaltung: Fördern Sie optimale Leistung und Effizienz in Ihrem Datenbank-Footprint mit einer Überprüfung der Kapazitätsauslastung Ihrer Datenbank, die von Ihrem Support Account Manager geleitet wird.
- Präventivservice: Diagnostizieren Sie die Leistung von Instanzen und Datenbanken quartalsweise mit der von Ingenieuren geleiteten Premium-Initiative für abonnierte Impact Total-Kunden.

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

- Zugriff für mehrere Accounts: Nutzen Sie den Impact-Zugriff für mehrere Accounts.
- ServiceBrücke für Plattformintegrität (Gesamtzahl Kunden)

Impact Delivery Instance (früher Impact Digital Experience)

- Wert-JourneyImpact Value Management – Neu – Wert-bei-Klick – Wert-Blaupause (GUIDED FOCUS) Impact Value Management – Neu – Wert-bei-Klick – Outcomes Performance(GEFÜHRTER FOCUS)

Wert-Journey

- Wert-Blueprint, Ergebnisleistung und Geschäftsnutzen: Aktiviert für zwei zusätzliche Produkte, Integrated Risk Management (IRM) und Business Continuity Management (BCM).
- Datensammlungs-App: Enthält Ergänzungen für Customer Support Manager (CSM) und Support Account Manager (SAM) sowie Updates für ITSM, ITOM und HR für Wertmetriken. Laden Sie die App aus dem Innovations Lab Store im Release März, Washington DC für den App Store herunter.

Aktivitätscenter – Alle Empfehlungen

- Erhalten Sie Empfehlungen für Impact-Funktionen mit geringer Nutzung, um die Vorteile Ihres Abonnements zu maximieren.
- Verwenden Sie Inhaltsempfehlungen, um bei ähnlichen Anwendern beliebte Inhalte anzuzeigen und Feedback zu den empfohlenen Inhalten zu geben.

Fähigkeitenzuordnungen

- Neugestaltung von Fähigkeitenzuordnungen:
  - Verwenden Sie die neue intuitive, einfach zu navigierende Oberfläche.
  - Ihre Fähigkeitenzuordnungen sind automatisch bei Ihrer ersten Anmeldung bei Impact verfügbar.
- Selfservice für Fähigkeitenzuordnungen: Aktualisieren und verwalten Sie Ihre Fähigkeitenzuordnungen bequem im Selfservicemodus. Die aktualisierte Funktionalität ist für Anwender mit den Rollen Plattformbesitzer und Impact Administrator verfügbar.

Impact User Management

Verwenden Sie die neue Architekturausrichtung für die Anwenderverwaltung.

Impact Instance Observer

- Nutzen Sie die folgenden Erweiterungen für Instance Observer:
  - Synchronisierung der Anwender-E-Mails von innerhalb der Auswirkung mit dem Instanz-Beobachter
  - Zusammenfassung des Datenbankwachstums
  - Überwachung der Anwender-Experience
  - Aktivierung und Benachrichtigung wichtiger Warnungen: Richten Sie für Ihre Instanzen schnell proaktive Warnungen zu sechs kritischen Metriken ein.

HealthScan

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

Verwenden Sie Leistungsdiagramme zum Filtern von Peer- und Trenddiagrammen

Beschleunigerkatalog

- Reifegradbewertung für Project Portfolio Management Beschleuniger: Sie erhalten Einblicke in die Reife der PPM-Einführung und erhalten Unterstützung von Experten, um den Wert Ihrer PPM-Fähigkeiten zu maximieren.
- Customer Service Management – Bewertung der Produktreife Accelerator: Erhalten Sie mit Ihrer Plattform ServiceNow Einblicke in die Reife der CSM-Einführung und den Wert.
- Starten Sie Ihr strategisches Portfoliomanagement – Planungsarbeitsbereich Beschleuniger: Sehen Sie eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten, die der Planungsarbeitsbereich von Strategic Portfolio Management (SPM) in Ihrer Instanz bietet.
- Starthilfe für Ihre Platform Analytics Accelerator: Sehen Sie sich die Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Platform Analytics an.
- Optimierung Ihrer Platform Analytics Beschleuniger: Optimieren Sie den Wert mit Anleitungen zur Wartung und Steuerung der Platform Analytics-Integrität.
- Starthilfe für Ihre CMDB Accelerator: Machen Sie sich mit Configuration Management Database (CMDB) vertraut, und demonstrieren Sie die Möglichkeiten und Fähigkeiten von CMDB.

Änderungen in diesem Release

Beschleunigerkatalog

- Architektur-Blueprint – Erweitert Accelerator: Erhalten Sie Anleitungen und Einblicke für die Entwicklung Ihrer Architecture Blueprint-Artefakte für Impact Advanced-Kunden.
- Architektur-Blueprint – Gesamt Accelerator: Erhalten Sie Anleitungen und Einblicke, um Ihre Architecture Blueprint-Artefakte für Impact Total Kunden zu entwickeln.
- Bewertung der Schulungsstrategie Accelerator: Erstellen Sie einen Schulungsplan für die Benutzerakzeptanz und die Kompetenzerweiterung.

Impact Delivery Instance (früher Impact Digital Experience)

- Die Erweiterungen umfassen:
  - Null-Status-Verbesserungen in Bezug auf Ergebnisleistung und Geschäftsnutzen.
  - Indikator für normalisierbare Metriken in der Wert-Blaupause.
  - Anleitung zu den nächsten Schritten für Teams bei der Ergebnisabwahl.

Wert-Journey

Toolkit für erweiterte Datensammlung: Dieses Toolkit wurde aus den Toolkits Value Blueprint, Vierteljährliche Leistungsüberprüfung und Wertbericht zu einem umfassenden Konfigurations- und Berichterstellungs-Toolkit zusammengestellt.

Impact Developer Support

Verwenden Sie die erweiterte Weiterleitungs- und Kennzeichnungsfunktion für eine klarere Zuweisungsmethode zur Nachverfolgung offener und geschlossener Fälle des Entwicklersupports.

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

Aktivierungsinformationen

Präventivservice ist mit der -Aktivierung verfügbar. Wenden Sie sich an Ihren Impact Kundensupport-Manager, um weitere Informationen zu erhalten.

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