



# Yokohama Proactive Service Experience Workflows

Zuletzt aktualisiert: 06.05.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

# Inhaltsverzeichnis

|                                                                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Telecommunications, Media and Technology Assurance.....                                                                            | 5   |
| Telecommunications, Media and Technology Assurance erkunden.....                                                                   | 6   |
| Telecommunications, Media and Technology Assurance.....                                                                            | 8   |
| Telecommunications, Media and Technology Assurance und Incident-Management<br>innerhalb von Service Operations-Arbeitsbereich..... | 11  |
| Telecommunications, Media and Technology Assurance konfigurieren.....                                                              | 13  |
| Telecommunications, Media and Technology Assurance installieren.....                                                               | 13  |
| Fügen Sie Anwender zu Zuweisungsgruppen hinzu.....                                                                                 | 15  |
| Telecommunications, Media and Technology Assurance verwenden.....                                                                  | 15  |
| Über das Identifizieren betroffener Accounts mit Telecommunications, Media and<br>Technology Assurance in Incident-Management..... | 15  |
| Über die Eskalation von Incidents.....                                                                                             | 19  |
| Überprüfen von Kunden- oder Partner-Accounts in Proactive Service Experience<br>Workflows.....                                     | 22  |
| Automatische Erstellung von Fällen und Aktualisierungen aus Incidents.....                                                         | 31  |
| Erstellt einen Fall aus einer Change-Anforderung.....                                                                              | 34  |
| Über Nachrichten, die in Eskalations-Workflows in verwendet werden<br>Telecommunications, Media and Technology Assurance.....      | 36  |
| Problemticketbenachrichtigungen bearbeiten.....                                                                                    | 36  |
| Telecommunications, Media and Technology Assurance-Referenz.....                                                                   | 44  |
| Domänentrennung und Telecommunications, Media and Technology<br>Assurance.....                                                     | 44  |
| Fallanwendung zu technischem Produktsupport.....                                                                                   | 45  |
| Falltyp „Technischer Produktsupport“.....                                                                                          | 46  |
| Datensatzseite „Technischer Produktsupport“.....                                                                                   | 61  |
| Tabelle für Fälle zu technischem Produktsupport.....                                                                               | 75  |
| Playbook für Fall zu technischem Produktsupport.....                                                                               | 78  |
| Integration eines Falls zu technischem Produktsupport mit externen Systemen in<br>Richtung Süd.....                                | 101 |
| Kundenservice Problem-Management.....                                                                                              | 103 |
| Kundenservice Problem-Management erkunden.....                                                                                     | 104 |
| Kundenservice Problem-Management-Datenmodell.....                                                                                  | 105 |
| Kundenservice Problem-Management konfigurieren.....                                                                                | 107 |
| Kundenservice Problem-Management aktivieren.....                                                                                   | 108 |
| Testdefinitionen einrichten.....                                                                                                   | 110 |
| Kundenservice Problem-Management wird mit externen Systemen in Richtung Osten<br>integriert.....                                   | 117 |
| Kundenservice Problem-Management verwenden.....                                                                                    | 118 |
| Erstellen Sie im Arbeitsbereich einen Serviceproblemfall.....                                                                      | 118 |
| Erstellt im Kundenserviceportal einen Serviceproblemfall.....                                                                      | 120 |
| Diagnostizieren und lösen Sie einen Serviceproblemfall.....                                                                        | 121 |

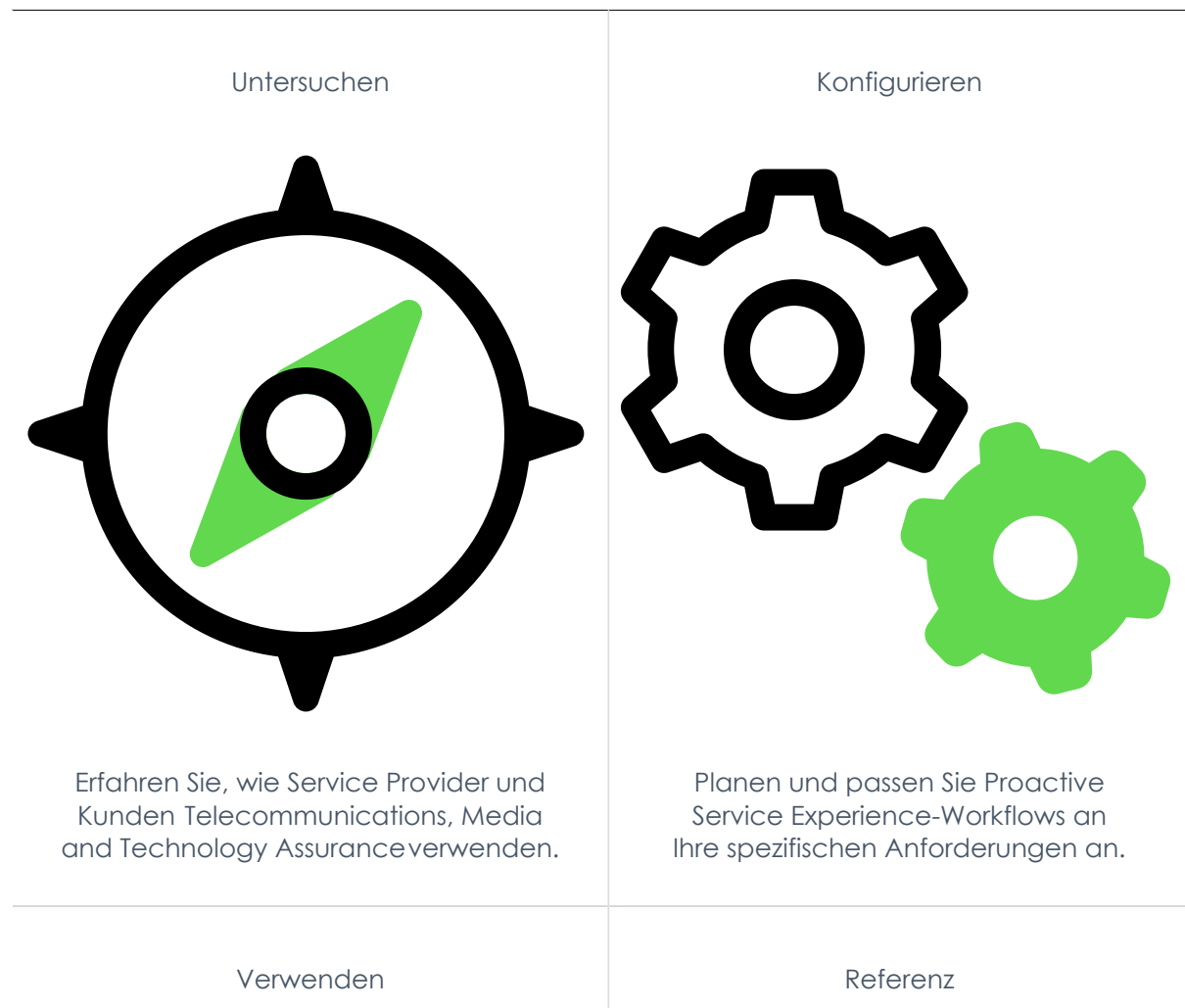
|                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------|-----|
| Kundenservice Problem-Management-Referenz.....                     | 124 |
| Mit Kundenservice Problem-Management installierte Komponenten..... | 125 |
| Kundenservice Problem-Management -Eigenschaften.....               | 128 |
| Domain Separation und Kundenservice Problem-Management.....        | 128 |

# Telecommunications, Media and Technology Assurance

Die Anwendung „Proaktive Service-Experience-Workflows“ bietet TMT-Service Providern (Telecommunication, Media, and Technology) eine Möglichkeit, End-to-End-Support bereitzustellen, gleichzeitig die Auswirkungen auf die Kunden zu verstehen und allen am Supportprozess beteiligten Parteien transparente Kommunikation zu bieten.

In diesem kurzen Video erhalten Sie eine Einführung in die Anwendung Telecommunications, Media and Technology Assurance.

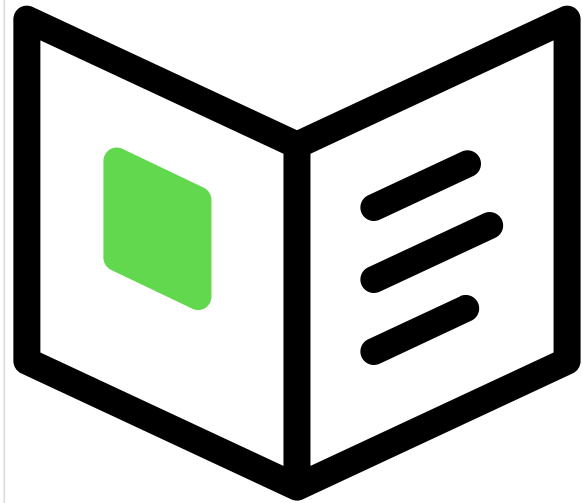
<https://player.vimeo.com/video/981575621?h=19878717a5>



Automatische Übersetzung



Verwenden Sie proaktive Service Experience-Workflows, um die vom Netzwerk initiierten Incidents zu lösen und die betroffenen Kunden zu benachrichtigen.



Erfahren Sie mehr über Anwenderrollen, Hauptkomponenten und Domain Separation in Telecommunications, Media and Technology Assurance.

### Zusätzliche Ressourcen:

- Weitere Informationen zu Neuerungen und Änderungen finden Sie unter [Proactive Service Experience Workflows](#) .
- Melden Sie sich bei Ihrem Konto ServiceNow® an, und finden Sie zusätzliche Informationen zum Implementieren und Bereitstellen von Funktionen für den Proactive Service Experience-Workflow unter [Now Create](#) .
- Greifen Sie auf Echtzeitkurse, selbstgesteuerte Schulungen und Karriereressourcen zu [ServiceNow University](#) .
- Im [Customer Success Center](#)  finden Sie nützliche Ressourcen für Ihre Rolle, und erkunden Sie Best Practices.
- Tauschen Sie sich mit anderen Anwendern des Proactive Service Experience-Workflows in der [Now Community](#)  aus.

## Telecommunications, Media and Technology Assurance erkunden

Proaktive Service Experience-Workflows erweitern den Service Operations-Arbeitsbereich und geben Service Desk-Mitarbeitern Automatisierung und Transparenz, einschließlich des Kunden- und Geschäftskontexts. So können Service Provider Serviceprobleme schnell und proaktiv, in der richtigen Reihenfolge und mit vollständiger Transparenz lösen.

### Telecommunications, Media and Technology Assurance capabilities

Die Anwendung bietet End-to-End-Support, analysiert die Auswirkungen auf Kunden und ermöglicht eine transparente Kommunikation zwischen allen am Supportprozess beteiligten

Parteien. Mit Telecommunications, Media and Technology Assurance können Service Provider:

| Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                   | Schlüsselfunktionen                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identifizieren Sie betroffene Kundenaccounts basierend auf einem oder mehreren Konfigurationselementen, die vorgelagerten Services zugeordnet sind, die an eine Installationsbasis gebunden sind.                             | Über das Identifizieren betroffener Accounts mit Telecommunications, Media and Technology Assurance in Incident-Management |
| Verwenden Sie mit dem Betriebsaccount 360 Daten aus ITSM und CSM, um Detailinformationen zu Kundenaccounts anzuzeigen und wichtige Informationen zum Account anzuzeigen.                                                      | Überprüfen von Kunden- oder Partner-Accounts in Proactive Service Experience Workflows                                     |
| Generieren Sie proaktive Fälle, die Synchronisierungen bestimmter Felder beim Einfügen von Fällen, beim Lösen von Incidents oder beim Schließen einer Change-Anforderung beinhalten.                                          | Umleitung zum richtigen Falltyp                                                                                            |
| Reduzieren Sie mit erweiterten Formularen für Incidents und Change-Anforderungen in Service Operations-Arbeitsbereich das administrative Setup und den Verwaltungsaufwand.                                                    | Erstellt einen Fall aus einer Change-Anforderung                                                                           |
| Lösen Sie kleinere Fälle ohne Eingreifen von Kundensupport-Mitarbeitern.                                                                                                                                                      | Automatische Erstellung von Fällen und Aktualisierungen aus Incidents                                                      |
| Stellen Sie Mitarbeitern des technischen Supports Funktionen für die Kommunikation mit externen Kunden zur Verfügung, ohne zwischen Incident- oder Change-Anforderungen und zugehörigen Falldatensätzen navigieren zu müssen. | Über das Identifizieren betroffener Accounts mit Telecommunications, Media and Technology Assurance in Incident-Management |
| Verwenden Sie fünf einzigartige Flow Designer -Flows, die an Ihre Geschäftsanforderungen angepasst werden können.                                                                                                             | Telecommunications, Media and Technology Assurance                                                                         |
| Eskalieren Sie Incidents, um anhand einer vorkonfigurierten Entscheidungstabelle schnellere Maßnahmen zu erzielen.                                                                                                            | Über die Eskalation von Incidents                                                                                          |
| Erstellen Sie Incident-Datensätze von bestimmten API-Clients basierend auf den TMF621-REST-API-Standards des TM Forums.                                                                                                       | Incident in Proactive Service Experience Workflows erstellen                                                               |
| Verwenden Sie dedizierte Rollen, mit denen Mitarbeiter des technischen Supports sowohl ITSM als auch CSM und die Anwendungen anzeigen können.                                                                                 | Mit Kundenservice Problem-Management installierte Komponenten                                                              |

Automatische Übersetzung

Informationen zu den Architekturkomponenten der Anwendung Telecommunications, Media and Technology Assurance finden Sie unter [Telecommunications, Media and Technology Assurance](#).

## Telecommunications, Media and Technology Assurance

Die Architektur der Anwendung Telecommunications, Media and Technology Assurance besteht aus mehreren Komponenten.

Die Hauptkomponenten sind wie folgt:

- Flows und Subflows
- Eskalationsstufen
- Entscheidungstabellen
- Nachrichten
- Business-Regel
- Client-Skripts
- Systemeigenschaften
- Rollen
- Zuweisungsgruppen
- Service Operations-Arbeitsbereich

### Entscheidungstabellen

Basierend auf der definierten Bedingung arbeitet Flow Designer mit der Entscheidungstabelle „Richtlinie für Incident-Eskalation“ [sys\_hub\_flow], um zu bestimmen, welcher Subflow an bestimmten Eskalationspunkten generiert werden soll.

### Nachrichten

Jeder Subflow in Telecommunications, Media and Technology Assurance ist mit einer Nachrichtendatei verknüpft, die Anweisungen für Agents bei der Problembehandlung, Eskalation und Lösung von vom Netzwerk initiierten Incidents enthält. Weitere Informationen zum Anpassen der Standardanweisungen für Ihre internen Problembehandlungsprozesse finden Sie unter [Nachrichtendateien anpassen](#).

### Rollen

Die Rolle `sn_ind_tsm_core.noc_agent` ist mit der Anwendung Telecommunications, Media and Technology Assurance verfügbar. Wenn diese Rolle hinzugefügt wird, wird sichergestellt, dass der Mitarbeiter des technischen Supports die relevanten Informationen zwischen den Anwendungen ITSM und CSM sehen kann. Diese Rolle beinhaltet Folgendes:

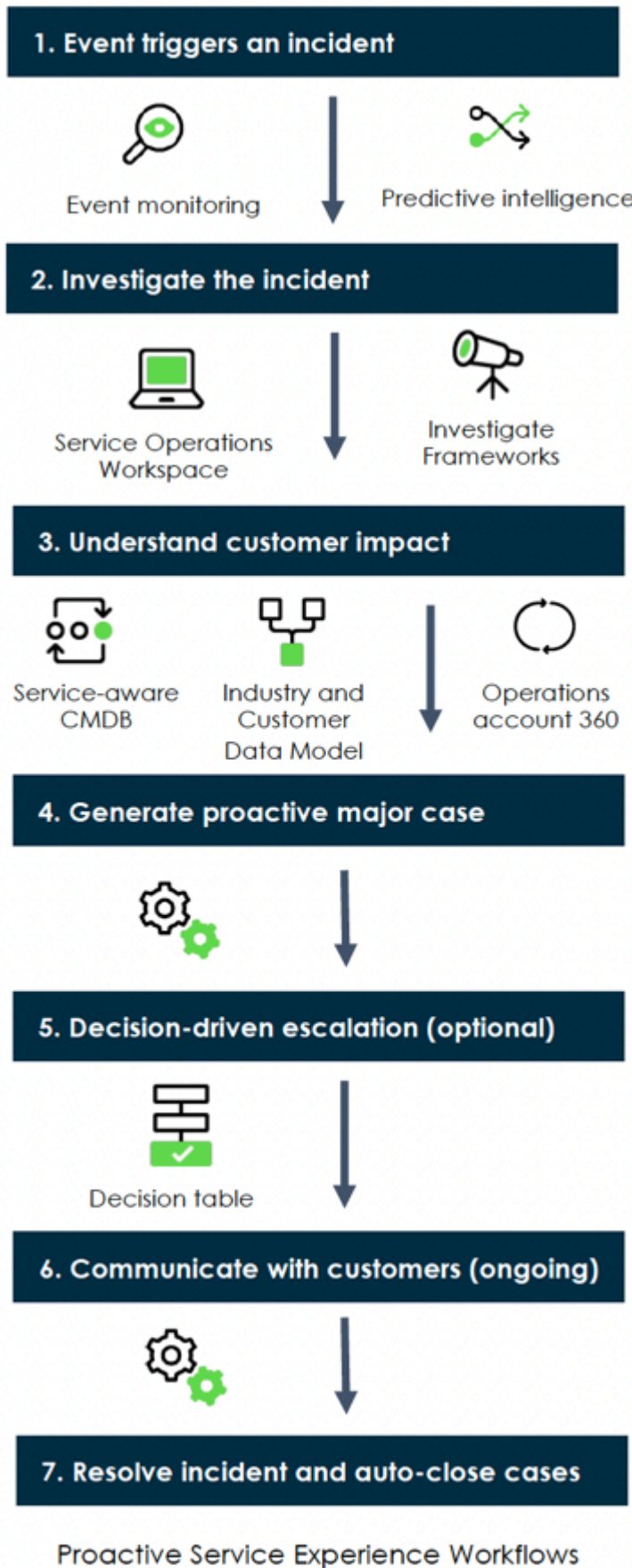
- ITIL
- wm\_initiator
- wm\_read
- sn\_customerservice.case\_viewer
- sn\_customerservice.customer\_data\_viewer

Diese Rolle enthält mehrere Zuweisungsgruppen, und auch andere Gruppen können die Administratorrolle besitzen. Die Rolle `sn_ind_tsm_sdwan.ticket_integrator` kann für Problemtickets verwendet werden, die aus den Anwendungsfällen der TMF 621 Open API erstellt wurden.

## Telecommunications, Media and Technology Assurance Prozess

Das folgende Diagramm zeigt die Schritte des Prozesses Telecommunications, Media and Technology Assurance :

Automatische Übersetzung



Automatische Übersetzung

# Telecommunications, Media and Technology Assurance und Incident-Management innerhalb von Service Operations-Arbeitsbereich

Mit der Anwendung Service Operations-Arbeitsbereich können Sie sich einen Überblick darüber verschaffen, wie ein Netzwerk-Agent Aufgaben priorisieren und Incidents lösen kann.

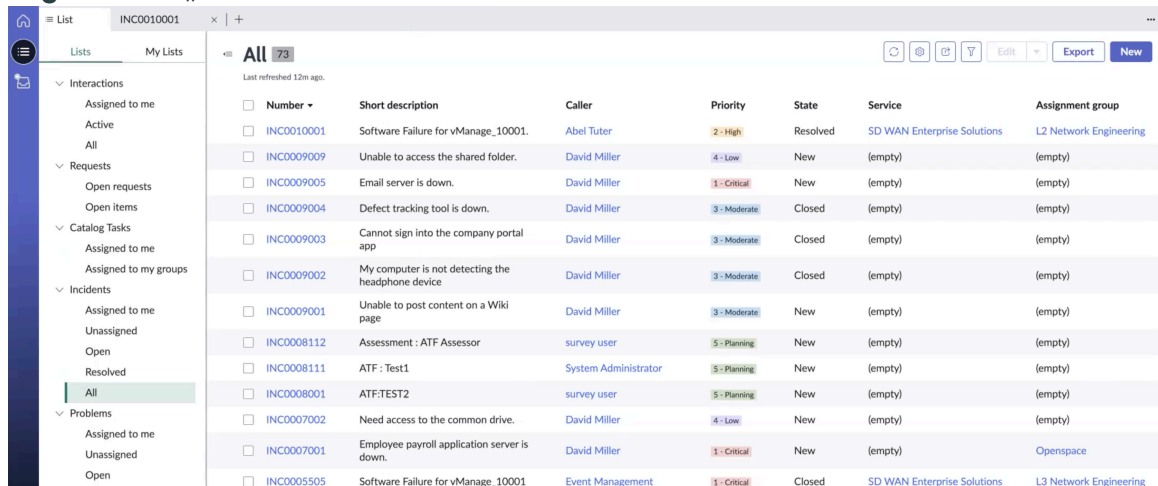
## Anzeigen von Service Operations-Arbeitsbereich

Wählen Sie im Menü **Arbeitsbereiche** die **Option Service Operations-Arbeitsbereich** aus, und klicken Sie auf das **Homepage**-Symbol. Auf der Zielseite kann ein Netzwerk-Agent Incidents analysieren sowie Fälle und bevorstehende Aufgaben anzeigen. So zeigen Sie Folgendes an:

- **Listen:** Wählen Sie die Registerkarte **Listen** in Service Operations-Arbeitsbereich aus. Auf der Registerkarte Listen kann ein Netzwerkmitarbeiter die einzelnen Listen von Incidents und Aufgaben analysieren und dann die entsprechenden Maßnahmen ergreifen.

Das folgende Beispiel zeigt die Registerkarte Liste.

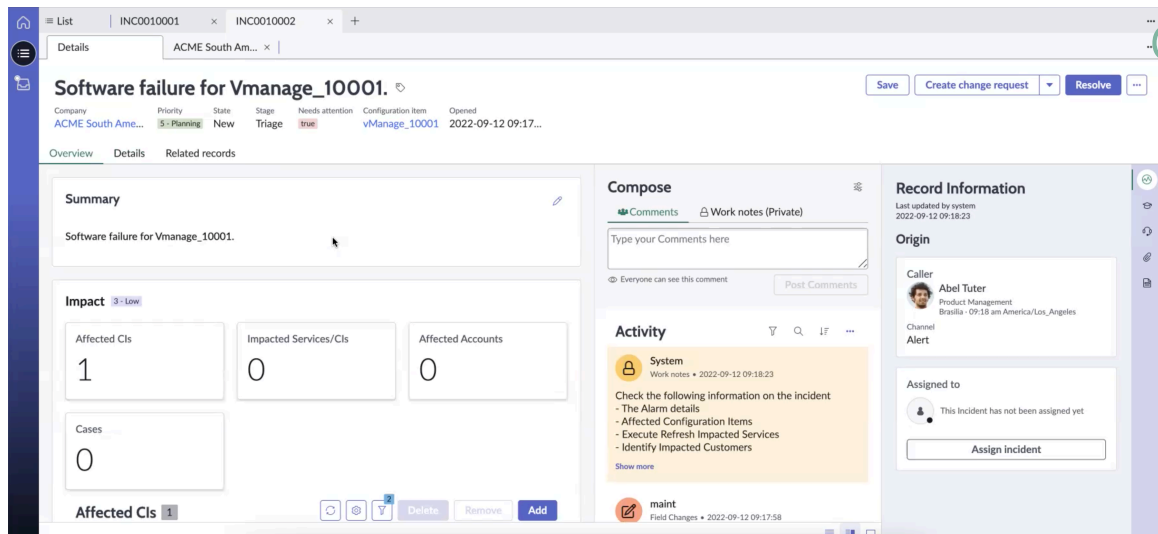
### Registerkarte „Liste“



| Number     | Short description                                 | Caller               | Priority     | State    | Service                     | Assignment group       |
|------------|---------------------------------------------------|----------------------|--------------|----------|-----------------------------|------------------------|
| INC0010001 | Software Failure for vManage_10001.               | Abel Tuter           | 2 - High     | Resolved | SD WAN Enterprise Solutions | L2 Network Engineering |
| INC0009009 | Unable to access the shared folder.               | David Miller         | 4 - Low      | New      | (empty)                     | (empty)                |
| INC0009005 | Email server is down.                             | David Miller         | 1 - Critical | New      | (empty)                     | (empty)                |
| INC0009004 | Defect tracking tool is down.                     | David Miller         | 3 - Moderate | Closed   | (empty)                     | (empty)                |
| INC0009003 | Cannot sign into the company portal app           | David Miller         | 3 - Moderate | Closed   | (empty)                     | (empty)                |
| INC0009002 | My computer is not detecting the headphone device | David Miller         | 3 - Moderate | Closed   | (empty)                     | (empty)                |
| INC0009001 | Unable to post content on a Wiki page             | David Miller         | 3 - Moderate | New      | (empty)                     | (empty)                |
| INC0008112 | Assessment : ATF Assessor                         | survey user          | 5 - Planning | New      | (empty)                     | (empty)                |
| INC0008111 | ATF : Test1                                       | System Administrator | 5 - Planning | New      | (empty)                     | (empty)                |
| INC0008001 | ATF:TEST2                                         | survey user          | 5 - Planning | New      | (empty)                     | (empty)                |
| INC0007002 | Need access to the common drive.                  | David Miller         | 4 - Low      | New      | (empty)                     | (empty)                |
| INC0007001 | Employee payroll application server is down.      | David Miller         | 1 - Critical | New      | (empty)                     | Opspace                |
| INC0005505 | Software Failure for vManage_10001                | Event Management     | 1 - Critical | Closed   | SD WAN Enterprise Solutions | L3 Network Engineering |

- **Datensätze:** Öffnen Sie einen beliebigen Aufgabendatensatz, um zu seiner Datensatzansicht zu navigieren (siehe folgendes Beispiel).

### Datensatzansicht



**Software failure for vManage\_10001.**

Company: ACME South Am... | Priority: 5 - Planning | State: New | Stage: Triage | Needs attention: true | Configuration item: vManage\_10001 | Opened: 2022-09-12 09:17...

**Summary**

Software failure for Vmanage\_10001.

**Impact** 3 - Low

Affected CIs: 1 | Impacted Services/CIs: 0 | Affected Accounts: 0

Cases: 0

**Compose**

Comments | Work notes (Private)

Type your Comments here

Post Comments

**Activity**

System

Work notes • 2022-09-12 09:18:23

Check the following information on the incident

- The Alarm details
- Affected Configuration Items
- Execute Refresh Impacted Services
- Identify Impacted Customers

Show more

**Record Information**

Last updated by system: 2022-09-12 09:18:23

**Origin**

Caller: Abel Tuter

Product Management

Brasilia - 09:18 am America/Los\_Angeles

Channel: Alert

**Assigned to**

This Incident has not been assigned yet

Assign incident

## Beispiel

Die Anwendung Telecommunications, Media and Technology Assurance wird automatisch ausgelöst, wenn im System ein Incident durch einen Warnungs-Flow erstellt wird. Ein technischer Support kann diese Warnung manuell in Service Operations-Arbeitsbereiche erstellen. Es kann auch von einem externen Fehlerverwaltungssystem mithilfe der TMF 621-Integration generiert werden.

Im folgenden Beispiel wird veranschaulicht, wie Telecommunications, Media and Technology Assurance zur Lösung eines durch ein externes Netzwerk initiierten Incident verwendet wird. In diesem Beispiel

1. Ein externes Fehlermanagementsystem mit TMF 621-Integration sendet eine Warnung, die die Erstellung eines Incident-Datensatzes mit den folgenden Werten auslöst:
  - Kurzbeschreibung und Beschreibung: Vmanage\_10001 konnte nicht neu gestartet werden, nachdem ein Change implementiert wurde.
  - Konfigurationselement: Vmanage\_10001 (SD-WAN CI-Klasse)
  - Kategorie: SD-WAN
  - Unterkategorie: Protokollfehler
  - Betroffene Kunden: 5
2. Ein Mitarbeiter des technischen Supports öffnet den Incident-Datensatz im Service Operations-Arbeitsbereich und sieht im Abschnitt „**Übersicht**“ die Liste der betroffenen Services und Accounts.
3. Der Techniker des technischen Supports selektiert die Probleme, indem er die neuesten Changes in Agent Assist überprüft, die den Ausfall ausgelöst haben.
4. Der Mitarbeiter des technischen Supports startet dann den SD-WAN-Controller neu und wählt **Proaktive Fälle generieren** im Abschnitt „Fälle“. Ein schwerwiegender Fall und fünf untergeordnete Fälle werden generiert, und Benachrichtigungen werden an die primären Kontakte der betroffenen Accounts gesendet.
5. Wenn ein schwerwiegender Fall erstellt wurde, benachrichtigt der Techniker des technischen Supports den Manager für schwerwiegende Probleme über einen potenziell schwerwiegenden Ausfall. Der Major Issue Manager verwaltet den Datensatz für schwerwiegende Fälle und die Kommunikation mit den technischen Teams und den betroffenen Kunden.
6. Der technische Support-Mitarbeiter (TSE) erkennt, dass das Gerät nicht neu gestartet werden kann und möglicherweise komplett ausgefallen ist. Der TSE ändert das Feld Unterkategorie in Gerätefehler, wählt die **UI-Aktion Eskalieren** aus und gibt eine Arbeitsnotiz ein.
7. Das L2-Supportteam der nächsten Ebene empfängt den Incident und aktualisiert den Datensatzstatus.
8. Der L2-Mitarbeiter des technischen Supports versucht, die Probleme auf dem SD-WAN-Controller zu beheben, und startet das Configuration Item erfolgreich neu. Bei vier von fünf betroffenen Accounts ist das Problem gelöst, beim fünften Account treten jedoch immer noch Probleme auf.
9. Um weitere Probleme mit dem fünften Account zu diagnostizieren, führt der Mitarbeiter des technischen L2-Supports die folgenden Schritte aus:
  - Aktiviert das Kontrollkästchen neben dem Falldatensatz auf der Seite „Übersicht“.
  - Wählt die **UI-Aktion Notify** aus, um eine Nachricht mit zusätzlichen Kommentaren an die Kontaktperson im Falldatensatz zu senden.

10. Die Kontaktperson erhält den zusätzlichen Kommentar und führt einige zusätzliche Schritte aus. Wenn der Service wiederhergestellt wird, aktualisiert der Kontakt den Status im CSM-Portal.
11. Als der L2-Mitarbeiter des technischen Supports die zusätzlichen Kommentare im Incident-Datensatz sieht, ändert er das Feld Status in **Gelöst**.

Die Lösungsinformationen werden in jeden Falldatensatz kopiert, während der Manager für schwerwiegende Probleme den schwerwiegenden Falldatensatz und alle zugehörigen Fälle löst.

## Telecommunications, Media and Technology Assurance konfigurieren

Sie können Telecommunications, Media and Technology Assurance so konfigurieren, dass Sie Benutzer zu Zuweisungsgruppen hinzufügen können. Sie können auch anwenderdefinierte Anweisungen für Techniker erstellen, um sie bei der Lösung von Netzwerkproblemen durch automatisch bereitgestellte Workflows zu unterstützen.

## Telecommunications, Media and Technology Assurance installieren

Wenn Sie ein Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ sind, können Sie die Anwendung Telecommunications, Media and Technology Assurance installieren.

### Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#).

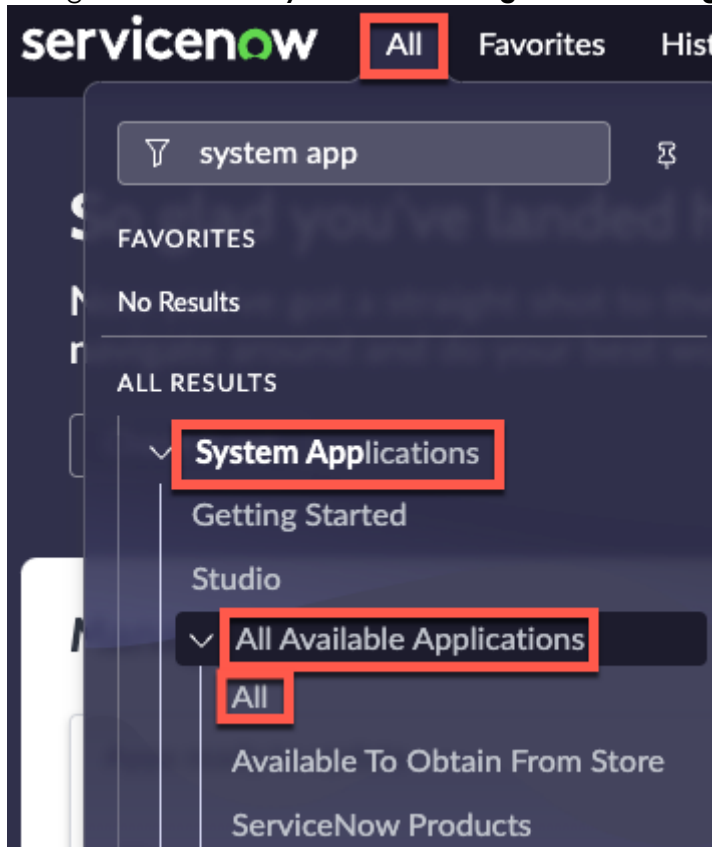
- Erforderliche Rolle: Administrator
- Erforderliche Plugins: Die folgenden Plugins müssen installiert worden sein:
  - Kundenservice-Management
  - Kundenservice mit Servicemanagement
  - Service Operations-Arbeitsbereich

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Core-Anwendung Telecom wird mit Telecommunications, Media and Technology Assurance installiert:

## Prozedur

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Telecommunications, Media and Technology Assurance (sn\_ind\_tsm\_sdwan).

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

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

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ die Anwendungsabhängigkeiten.

Alle abhängigen Plugins und Anwendungen, die enthalten sind oder installiert werden müssen, werden im Dialogfeld aufgelistet.

4. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, wählen Sie **Demodaten laden aus**.

(Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

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

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

## Fügen Sie Anwender zu Zuweisungsgruppen Telecommunications, Media and Technology Assurance hinzu

Fügen Sie den Zuweisungsgruppen Telecommunications, Media and Technology Assurance Benutzer hinzu, damit sie über die erforderliche Rolle verfügen und zur Lösung von vom Netzwerk initiierten Problemen auf der entsprechenden Eskalationsebene zugewiesen werden können.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Anwenderadministration > Gruppen**.
2. Wählen Sie den Gruppennamen aus.  
Es gibt folgende vier Zuweisungsgruppen:
  - Netzwerkkoordinatoren
  - L1 Netzwerktechnik
  - L2 Netzwerk-Engineering
  - L3 Netzwerktechnik
3. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Gruppenmitglieder“.
4. Wählen Sie einen oder mehrere Namen in der Liste Sammlung aus.
5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
6. Wählen Sie **Speichern**.

## Telecommunications, Media and Technology Assurance verwenden

Mit ServiceNow® Telecommunications, Media and Technology Assurance können Sie helfen, vom Netzwerk initiierte Incidents zu lösen und betroffene Kunden proaktiv zu benachrichtigen. Diese Anwendung erweitert die Anwendung Incident-Management für allgemeine SD-WAN-Serviceprobleme, die von Netzwerkverwaltungssystemen erkannt werden.

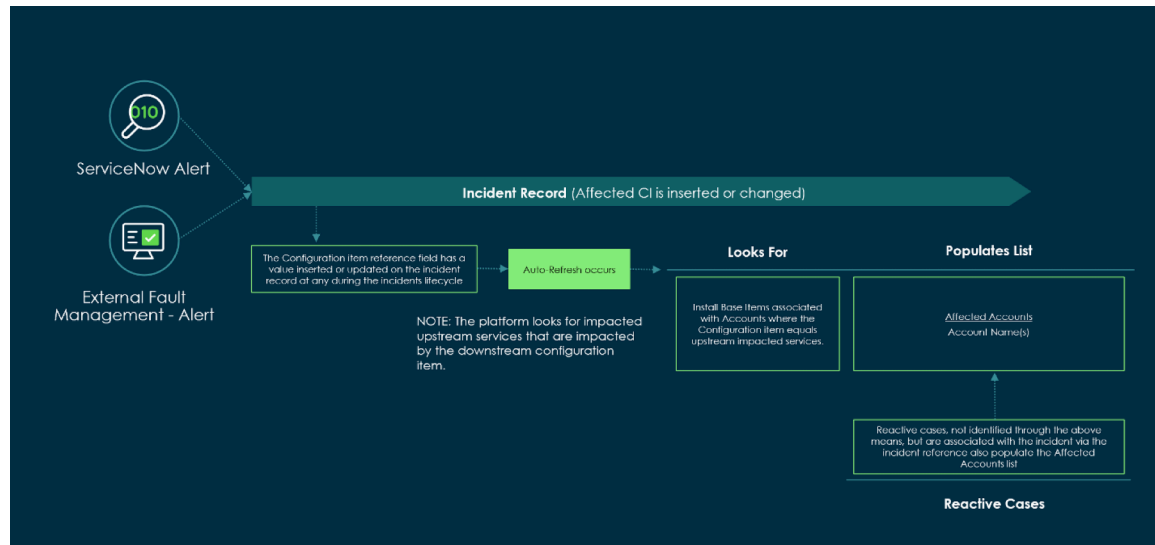
### Über das Identifizieren betroffener Accounts mit Telecommunications, Media and Technology Assurance in Incident-Management

Ein Incident-Datensatz wird erstellt, wenn ein Event Management-System eine Warnung generiert und die betroffenen Accounts unter Service Operations-Arbeitsbereich angezeigt werden können.

Wenn sich der Techniker des technischen Supports bei Service Operations-Arbeitsbereich anmeldet, werden das betroffene Konfigurationselement, die betroffenen Services und die betroffenen Kunden im Abschnitt Übersicht aufgelistet. Diese Details werden automatisch aktualisiert, wenn das Configuration Item im Incident-Datensatz aktualisiert wird. Wenn das Configuration Item aktualisiert wird, wird das Skript **„Betroffene Services neu laden“** automatisch ausgelöst und ruft Services ab, bei denen ein Ausfall oder eine Verschlechterung auftritt. Die betroffenen Services, die den Accounts zugeordnet sind, werden identifiziert und aktualisiert. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter CSM des Typs dem

Incident-Datensatz einen Fall zuordnet, wird außerdem die Liste der betroffenen Accounts aktualisiert. Wenn die Liste „Betroffener Account“ aktualisiert wird, sind die Auswirkungen auf den Kunden für die Supportteams sichtbar, die an dem Incident-Datensatz arbeiten.

Das folgende Diagramm zeigt die Schritte zum Erstellen eines Incident-Datensatzes.



**Hinweis:** Der Change-Management-Workflow folgt demselben Prozess. Wenn ein Konfigurationselement in einem Change-Anforderungsdatensatz aktualisiert wird, wird das Skript **Betroffene Services neu laden** ausgelöst, und die betroffenen Accounts werden abgerufen. Da das Feld des Konfigurationselements schreibgeschützt ist, müssen Sie sicherstellen, dass dieses Feld ausgefüllt wird, bevor das Skript ausgelöst wird. Unter [Erstellt einen Fall aus einer Change-Anforderung](#) finden Sie weitere Details.

## Incident in Proactive Service Experience Workflows erstellen

Erstellen Sie einen Incident-Datensatz in Proactive Service Experience Workflows, um ein Problem zu dokumentieren, mit dem ein Kunde konfrontiert wird.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_ind\_tsm\_sdwan.PSEW\_USER, admin

### Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *Service Operations-Arbeitsbereich* > **Incidents** > **Alle**.
2. Wählen Sie in der Incident-Listenansicht **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

### Incident-Formular

| Feld             | Beschreibung                                                 |
|------------------|--------------------------------------------------------------|
| Kurzbeschreibung | Eine kurze Beschreibung des Incident.                        |
| Beschreibung     | Detaillierte Erklärung zu dem Incident.                      |
| Nummer           | Eindeutige vom System generierte Incident-Nummer.            |
| Unternehmen      | Kunden-Account, bei dem ein Netzwerkproblem aufgetreten ist. |

| Feld                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anrufer                      | Benutzer, der Sie bezüglich eines Problems kontaktiert hat.                                                                                                                                                                                                                |
| Standort                     | Standort des Anrufers.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Kanal                        | Zum Erstellen des incident verwendete Kommunikationsmethode. Verfügbare Optionen: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Chat</li> <li>◦ E-Mail</li> <li>◦ Telefon</li> <li>◦ Überwachung</li> <li>◦ Self-Service</li> <li>◦ Virtual Agent</li> <li>◦ Walk-in</li> </ul> |
| Status                       | Status des incident durch mehrere Lösungsphasen.                                                                                                                                                                                                                           |
| Auswirkung                   | Messwert für die Auswirkung eines Incidents oder Problems.                                                                                                                                                                                                                 |
| Dringlichkeit                | Maß dafür, wie lange die Lösung hinausgezögert werden kann, bis ein Incident oder Problem erhebliche geschäftliche Auswirkungen hat.                                                                                                                                       |
| Priorität                    | Basierend auf Auswirkung, Dringlichkeit und wie schnell die Lösung abgeschlossen werden kann.                                                                                                                                                                              |
| Service                      | Betroffener Business-Service.                                                                                                                                                                                                                                              |
| Serviceangebot               | Serviceangebot, das aus mindestens einer Servicezusage besteht, die das Serviceniveau für die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Verpackungsoptionen eindeutig definiert.                                                                                               |
| Konfigurationselement        | Betroffenes Configuration Item.                                                                                                                                                                                                                                            |
| Zuweisungsgruppe             | Gruppe, die den Incident bearbeitet.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Zugewiesen an                | Benutzer, der an diesem Incident arbeitet. Wenn sich die <b>Zuweisungsgruppe</b> ändert, wird das Feld <b>Zugewiesen an</b> gelöscht.                                                                                                                                      |
| Zusätzliche Anmerkungen      | Weitere Informationen zum Problem nach Bedarf. Alle Benutzer, die Incidents anzeigen können, können die zusätzlichen Kommentare sehen.                                                                                                                                     |
| Arbeitsnotizen               | Informationen darüber, wie der Incident gelöst werden kann, oder die Schritte, die ggf. zur Lösung des incident unternommen wurden.                                                                                                                                        |
| Kategorie und Unterkategorie | Die Art des Problems. Nachdem Sie die Kategorie ausgewählt haben, wählen Sie gegebenenfalls die Unterkategorie aus.                                                                                                                                                        |

#### 4. Wählen Sie **Speichern**.

## Ergebnisse

Der Incident wird erstellt.

## Erstellen Sie Fälle aus einem Incident-Datensatz in Proactive Service Experience Workflows

Erstellen Sie Fälle aus Datensätzen, um Netzwerkprobleme für Ihre Unternehmenskunden zu identifizieren und zu lösen.

### Vorbereitungen

Diese Aufgabe setzt voraus, dass bereits ein Workflow ausgelöst und eine Zuweisungsgruppe zugewiesen wurde.

Erforderliche Rolle: sn\_ind\_tsm\_sdwan.PSEW\_USER

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Workflow in Proactive Service Experience Workflows ausgelöst wurde, können Sie die Kunden und Systeme identifizieren, die von dem Netzwerkproblem betroffen sind. Sie können dann entweder automatisch einzelne Fälle für die betroffenen Kunden erstellen oder einen schwerwiegenden Fall und untergeordnete Fälle für eine größere Anzahl betroffener Kunden erstellen.

### Prozedur

1. Navigieren Sie zu *Service Operations-Arbeitsbereich*, und wählen Sie **Liste > Incidents > Offen**.
2. Wählen Sie einen Incident aus der Liste aus.
3. Wahlweise: Weisen Sie einen vorhandenen Incident zu.
4. Zeigen Sie die betroffenen Configuration Items (CIs) an, indem Sie die Karte **Betroffene CIs** auswählen.
5. Zeigen Sie die betroffenen Services an, indem Sie die Karte **Betroffene Services/ Konfigurationselemente** und **Betroffene Services neu laden** auswählen.
6. Zeigen Sie die betroffenen Accounts an, indem Sie die Karte **Betroffene Accounts** und **dann Betroffene Accounts identifizieren** auswählen.

Die Instanz ServiceNow® initiiert eine Aktion, um die betroffenen Services zu aktualisieren und die betroffenen Accounts zu finden.

7. Suchen Sie nach den Namen der betroffenen Kunden, indem Sie die Karte **Betroffene Accounts** auswählen und in der Spalte Name nachsehen.  
In der Regel erstellt der Netzwerkkordinator Fälle, um die betroffenen Kunden proaktiv über die vom Netzwerk initiierten Probleme zu informieren.
8. Generieren Sie proaktive Fälle für die betroffenen Kunden, indem Sie die Karte **Fälle** und **dann Proaktive Fälle generieren** auswählen.
  - Wenn die Anzahl der betroffenen Accounts kleiner als der Schwellenwert ist, erstellt diese Aktion einen Fall für jeden betroffenen Account. Andernfalls erstellt diese Aktion zuerst einen schwerwiegenden Fall und dann untergeordnete Fälle (einen Fall für jeden betroffenen Account).
  - Wenn Sie den Schwellenwert ändern möchten, wenden Sie sich an Ihren Administrator, um den Wert der Systemeigenschaft `sn_ind_tsm_core.major_case-affected_account_threshold` zu ändern.
  - Auf der Registerkarte **Fälle** wird der schwerwiegende Fall in den Spalten Account und Kontakt mit **[leer]** angegeben. Fälle, in denen diese Informationen ausgefüllt sind, sind untergeordnete Fälle dieses schwerwiegenden Falls.

9. Erstellen Sie einen Ad-hoc-Fall, indem Sie einen Fall aus der Liste auswählen und **Neu**wählen.
10. Benachrichtigen Sie einen Kunden, indem Sie einen Fall auswählen und **Kunden benachrichtigen** auswählen.
11. Geben Sie im Popup-Fenster Notify Customers (Kunden benachrichtigen) eine beschreibende Notiz ein, und wählen Sie **Notify (Benachrichtigen)** aus.

Im Feld **Aktivität** des Incident-Datensatzes und im ausgewählten Falldatensatz wird automatisch eine Notiz eingefügt. Wenn Ihr Kunde den Fall mit einer Nachricht aktualisiert, erfolgt automatisch eine Synchronisierung mit dem Incident-Datensatz.

**i Hinweis:** Standardmäßig ist die Funktion „Kunden benachrichtigen“ nicht aktiv. Als Administrator müssen Sie den Eigenschaftswert `proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync` auf TRUE festlegen. Deaktivieren Sie BR (Geschäftsregel) `Update case worknote for comments change`, um diese Funktionalität zu aktivieren.

12. Wenn Sie die wahrscheinliche Ursache des Incidents aktualisieren möchten, wählen Sie die Registerkarte **Ursache**, und speichern Sie Ihre Nachricht.
13. Lösen Sie einen Incident, indem Sie im Incident-Datensatz **Lösen** wählen. Geben Sie im Popup-Fenster „Lösen“ den Lösungscode und Lösungsnotizen ein, und wählen Sie **Lösen**.

**i Hinweis:** Nur geringfügige Fälle werden automatisch geschlossen. Bei schwerwiegenden Fällen müssen Sie alle zugehörigen Fälle manuell schließen.

## Ergebnisse

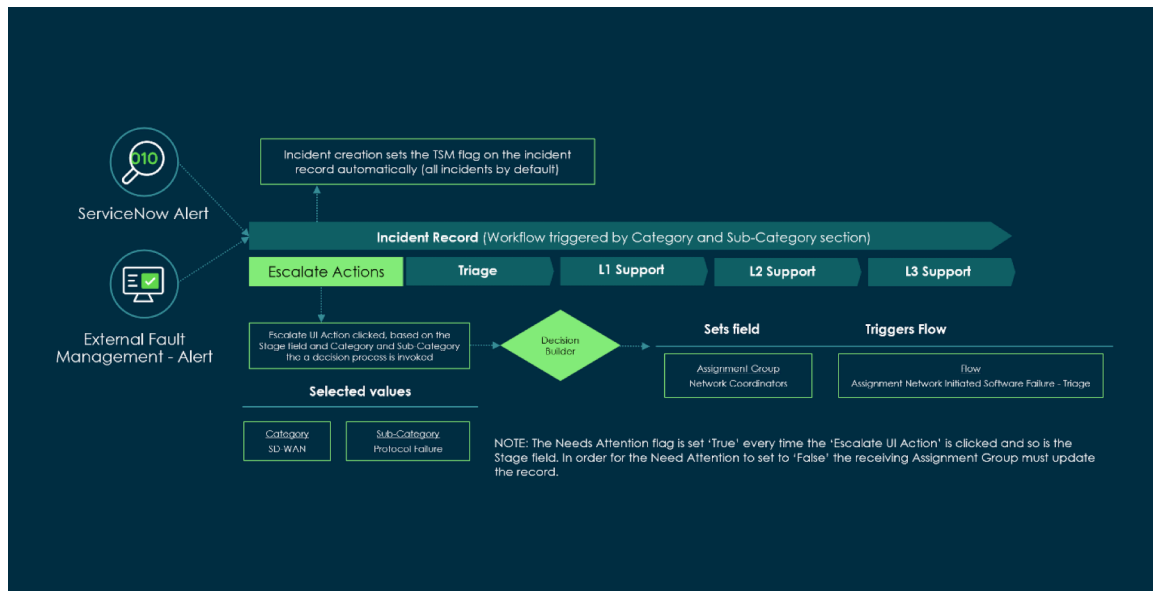
Wenn der Incident gelöst ist, wird das automatische Schließen zugehöriger Fälle ausgelöst.

- Wenn kein schwerwiegender Fall vorliegt, werden alle zugehörigen Einzelfälle gelöst und mit den Arbeitsnotizen aktualisiert. Die folgenden Feldwerte aus dem übergeordneten Incident-Datensatz werden auch in den zugehörigen Fällen ausgefüllt:
  - Details
  - Lösungscode
  - Wahrscheinliche Ursache
- Wenn ein schwerwiegender Fall vorliegt, werden die zugehörigen Fälle nicht automatisch gelöst, und in den Arbeitsnotizen des Incident-Datensatzes wird die Meldung „Diesem Incident ist ein schwerwiegender Fall zugeordnet“ hinzugefügt. Die folgenden Feldwerte aus dem übergeordneten Incident Datensatz in allen zugehörigen schwerwiegenden und untergeordneten Fällen ausgefüllt:
  - Details
  - Lösungscode
  - Wahrscheinliche Ursache

## Über die Eskalation von Incidents

Eine Eskalation kann ausgelöst werden, wenn ein Incident mit der entsprechenden Kategorie und Unterkategorie erstellt wird und die **UI-Option Eskalieren** innerhalb von Service Operations-Arbeitsbereich ausgelöst wird.

Das folgende Diagramm bietet eine visuelle Darstellung des Eskalations-Flows.



Die folgenden Kategorie- und Unterkategoriewerte sind mit dem Basissystem verfügbar:

- Kategorie: SD-WAN
- Unterkategorie:
  - Linkfehler
  - Gerätefehler
  - Protokollfehler
  - Soft-WAN-Linkfehler
  - Softwarefehler

Die folgenden Werte sind für das Feld Phase in der Incident-Tabelle verfügbar:

- Selektierung
- L1-Ermittlung
- L2-Ermittlung
- L3-Ermittlung

Basierend auf den definierten Bedingungen (z. B. aktueller Phase, Kategorie und Unterkategorie) bestimmt die Entscheidungstabelle „Richtlinie zur Incident-Eskalation“ die Ergebnisse und gegebenenfalls die nächste Eskalationsstufe.

Incident Escalation Policy

Created: 2020-06-25 13:43:53 | Application: Telecom Core | Properties | Close

Inputs [Add](#)

| Label    | Type      | Reference           | Mandatory                           |
|----------|-----------|---------------------|-------------------------------------|
| Incident | Reference | Incident [incident] | <input checked="" type="checkbox"/> |

[Add an input](#)

Decision table

| Conditions |                                                           | Results                                                         |                                                                     |                                                           |                                                  |
|------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|            | Category<br><small>Incident (incident) • Category</small> | Subcategory<br><small>Incident (incident) • Subcategory</small> | Stage<br><small>Incident (incident) • sn_ind_tsm_core.stage</small> | Assignment Group<br><small>Group (sys_user_group)</small> | Flow<br><small>Flow (sys_flow_flow)</small>      |
| 1          | SD WAN                                                    | Software failure                                                |                                                                     | Network Coordinators                                      | Network Initiated Software Failure - Triage      |
| 2          | SD WAN                                                    | Protocol failure                                                | L1 Investigation                                                    | L2 Network Engineering                                    | Network Initiated Protocol Failure - L2          |
| 3          | SD WAN                                                    | Link failure                                                    |                                                                     | Network Coordinators                                      | Network Initiated Link Failure - Triage          |
| 4          | SD WAN                                                    | Device failure                                                  | L1 Investigation                                                    | L2 Network Engineering                                    | Network Initiated Device Failure - L2            |
| 5          | SD WAN                                                    | Link failure                                                    | Triage                                                              | L1 Network Engineering                                    | Network Initiated Link Failure - L1              |
| 6          | SD WAN                                                    | Protocol failure                                                | L2 Investigation                                                    | L3 Network Engineering                                    | Network Initiated Protocol Failure - L3          |
| 7          | SD WAN                                                    | Device failure                                                  | Triage                                                              | L1 Network Engineering                                    | Network Initiated Device Failure - L1            |
| 8          | SD WAN                                                    | Software failure                                                | Triage                                                              | L1 Network Engineering                                    | Network Initiated Software Failure - L1          |
| 9          | SD WAN                                                    | Software failure                                                | L2 Investigation                                                    | L3 Network Engineering                                    | Network Initiated Software Failure - L3          |
| 10         | SD WAN                                                    | Soft-WAN link failure                                           |                                                                     | Network Coordinators                                      | Network Initiated Soft-WAN Link Failure - Triage |
| 11         | SD WAN                                                    | Protocol failure                                                | Triage                                                              | L1 Network Engineering                                    | Network Initiated Protocol Failure - L1          |
| 12         | SD WAN                                                    | Software failure                                                | L1 Investigation                                                    | L2 Network Engineering                                    | Network Initiated Software Failure - L2          |
| 13         | SD WAN                                                    | Device failure                                                  | L2 Investigation                                                    | L3 Network Engineering                                    | Network Initiated Device Failure - L3            |
| 14         | SD WAN                                                    | Soft-WAN link failure                                           | L1 Investigation                                                    | L2 Network Engineering                                    | Network Initiated Soft-WAN Link Failure - L2     |

Die Entscheidungstabelle wird mit der Anwendung Telecommunications, Media and Technology Assurance bereitgestellt. Sie können die definierten Bedingungen und die Ergebnisse an Ihre Anforderungen anpassen. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Entscheidungstabellen finden Sie unter [Entscheidungstabellen](#).

Wenn ein Incident eskaliert wird, wird der Status des Felds Handlungsbedarf auf **Wahr** aktualisiert. Der Status kann vom Besitzer des Felds „Zuweisungsgruppe“ in „**Falsch**“ geändert werden.

**Hinweis:** Als Systemadministrator können Sie die Geschäftsregel **Handlungsbedarf festlegen Als falsch** konfigurieren.

## Eskalieren Sie einen Incident in Proactive Service Experience Workflows

Eskalieren Sie einen Incident, um die Untersuchung und Diagnose dieses incident fortzusetzen. Durch die Eskalation eines incident können Sie eine erfahrenere Ressource um Hilfe bitten, damit das Problem schneller gelöst wird.

### Vorbereitungen

Diese Aufgabe geht davon aus, dass Sie an einem Incident gearbeitet haben und ihn an die nächste Eskalationsgruppe eskalieren müssen.

**Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Administrator diese Rolle den Eskalationsgruppen zugewiesen hat. Informationen dazu, wie Administratoren Rollen zuweisen, finden Sie unter [Einer Gruppe eine Rolle zuweisen](#).

Erforderliche Rolle: sn\_ind\_tsm\_core.noc\_agent

### Prozedur

1. Navigieren Sie in *Service Operations-Arbeitsbereich* zu **Liste > Incidents > Offen** und wählen Sie einen Incident aus.
2. Wählen Sie im Formular „Incident-Datensatz“ in der Dropdown-Liste oben rechts die Option **Eskalieren** aus.
3. Geben Sie im Popup-Fenster „Notizen für die Eskalation erfassen“ eine beschreibende Notiz ein, und wählen Sie **Eskalieren** aus.  
Diese Aktion löst den Subflow für die nächste Ebene der Eskalationsgruppe aus, und die Zuweisungsgruppe wechselt automatisch zur nächsten Eskalationsgruppe.

## Ergebnisse

- Der Status der Incident-Aufgabe für den vorherigen Ingenieur wird auf Geschlossen – vollständig gesetzt und die Arbeitsnotiz wird protokolliert.
- Für den neu zugewiesenen Benutzer wird eine Incident-Aufgabe erstellt, deren Status auf „In Bearbeitung“ festgelegt wird.
- Eine Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom enthält Anweisungen für den Ingenieur auf dieser Eskalationsebene.
- Die Incident-Phase wird mit der nächsten Eskalationsstufe aktualisiert.
- Die Zuweisungsgruppe wird entsprechend der Eskalationsstufe aktualisiert.

## Überprüfen von Kunden- oder Partner-Accounts in Proactive Service Experience Workflows

Erfahren Sie, wie Ihre Teams für den technischen Support (z. B. Cloud Operations-, Server- oder Netzwerkbetriebsteams) können die Ansicht „Vorgangs-Account 360“ in der Anwendung Proactive Service Experience Workflows verwenden, um Einblicke in die Accounts Ihrer Kunden oder Partner zu erhalten.

Als Mitarbeiter des technischen Supports können Sie im Service Operations-Arbeitsbereich Informationen zu Aufgaben, Eskalationen, wichtigen Kundendaten und Metriken sammeln, die den Accounts Ihrer Kunden oder Partner zugeordnet sind. Mit diesen Daten können Sie die folgenden Arten von Informationen nachverfolgen:

- Wer der Kunde oder Partner ist und welche Produkte, Services, Assets und Configuration Items an ihn verkauft wurden.
- Wer die Hauptkontakte für den Technologieanbieter und den Kunden oder Partner sind.
- CSAT-Punktzahl für den Technologieanbieter und den Kunden oder Partner.
- Wie der Technologieanbieter und der Kunde oder Partner aus der SLA-Sicht für den Monat nachverfolgen.
- Welche schwerwiegenden Incidents, Fälle und Eskalationen sich auf die Accounts auswirken.
- Wie viele Aufgaben werden nach Typ geschlossen und wie viele werden im Laufe von 12 Wochen geöffnet?
- Spezifische Wissensartikel und Katalogelemente, die für den Account entwickelt wurden. Mit diesen Informationen können Service Desk-Mitarbeiter Einblicke darüber erhalten, was sich der Kunde oder Partner wünscht und welche Maßnahmen ergriffen werden müssen.

Die Daten, die in der 360-Grad-Ansicht des Betriebskontos in Service Operations-Arbeitsbereich visualisiert werden, werden aus Aufgabendatensätzen abgeleitet, bei denen der Unternehmenswert dem beim Starten dieser Ansicht ausgewählten Account entspricht. Wissensartikel und Katalogelemente sind hiervon ausgenommen.

Darüber hinaus funktioniert die 360-Grad-Ansicht des Betriebskontos nur für Unternehmensdatensätze, deren Klassenwert „Account“ entspricht. Unternehmensdatensätze mit dem Klassenwert „Unternehmen“ zeigen die traditionelle Standardarbeitsbereichsansicht des Service Operations-Arbeitsbereichs an.

Weitere Informationen zum Abrufen von Account-Einblicken finden Sie unter [Überprüfen Sie einen Account mit der 360-Grad-Ansicht in Proactive Service Experience Workflows](#).

## Überprüfen Sie einen Account mit der 360-Grad-Ansicht in Proactive Service Experience Workflows

Überprüfen Sie den Account eines Kunden oder Partners mit der Ansicht „Vorgangsanzeige 360“, die von der Anwendung Proactive Service Experience Workflows in Service Operations-Arbeitsbereich bereitgestellt wird. Sie können Ihre Daten und Aufgaben im Zusammenhang mit Kunden oder Partnern nachverfolgen und dann Maßnahmen ergreifen, um Ihre Servicebereitstellung zu verbessern.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_ind\_tsm\_core\_noc\_agent

### Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** des Service Operations-Arbeitsbereichs auf **Accounts > Alle**.
3. Wählen Sie in der Liste „Accounts“ einen Kundenaccount aus.

**i Hinweis:** Sie können diese Ansicht auch aufrufen, indem Sie in den verschiedenen Incident-Listen oder im Incident-Formular in Service Operations-Arbeitsbereich auf den Namen eines Unternehmens (Account) klicken.

4. Überprüfen Sie auf der Seite „Account-Informationen“ im Abschnitt „Kundenzusammenfassung“ die allgemeinen Kundendetails für den ausgewählten Account, z. B. Aktiv-Status des Kunden, Rangstufe und Anzahl der Mitarbeiter.

Wenn für diesen Account Eskalationen vorliegen, können Sie diese anzeigen, indem Sie **auf Eskalationen anzeigen** klicken. Zeigen Sie im Abschnitt „Übersicht“ Einblicke in Accountinformationen an.

#### Seite „Account-Informationen“: Registerkarte „Account-Übersicht“.

| Feld                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account-Teammitglieder  | Teammitglieder dieses Kunden Klicken Sie auf <b>Alle anzeigen</b> , um die Liste aller Teammitglieder anzuzeigen.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Wichtige Kundenkontakte | Wichtige Kontakte dieses Kunden Klicken Sie auf <b>Alle anzeigen</b> , um die Liste aller wichtigen Kundenkontakte anzuzeigen.                                                                                                                                                                                                                                     |
| Einzel-Punktzahl-Karten | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Verträge</li> <li>◦ Berechtigungen</li> <li>◦ CSAT</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b> Die Ergebnisse stammen aus den Bewertungen, die an die vom Plugin „Core CSM“ bereitgestellte sofort einsatzbereite Kundenzufriedenheitsumfrage gebunden sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Eskalationsfälle</li> </ul> |

| Feld                                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Verkaufte Produkte</li> <li>◦ Installationsbasis</li> <li>◦ Assets</li> <li>◦ Konfigurationselemente</li> </ul>                                                                                                         |
| Laufende Arbeit des technischen Supports | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Geschlossene Aufgaben</li> <li>◦ Wöchentliche neue Aufgaben vs. geschlossene Aufgaben</li> <li>◦ Aufgaben-SLA-Erfolg für aktuellen Monat</li> </ul>                                                                     |
| Changes                                  | Von Ihrem Account ausgelöste Change-Anforderungen                                                                                                                                                                                                                |
| Probleme                                 | Probleme im Zusammenhang mit dem Account                                                                                                                                                                                                                         |
| Incidents                                | Mit dem Account verbundene Incidents                                                                                                                                                                                                                             |
| Incidents-SLA                            | Mit dem Account verbundene Incident-SLAs                                                                                                                                                                                                                         |
| Ausfälle                                 | Ausfälle im Zusammenhang mit dem Account                                                                                                                                                                                                                         |
| Anforderungen                            | Anforderungen im Zusammenhang mit dem Account                                                                                                                                                                                                                    |
| Fälle                                    | Fälle, die sich auf den Account beziehen                                                                                                                                                                                                                         |
| Kontextbezogener Seitenbereich           | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Anhänge</li> <li>◦ Vorlagen</li> <li>◦ Account Assist</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b></p> <p>Sie können auch nach schwerwiegenden Incidents, schwerwiegenden Fällen, Wissen, Artikeln oder Katalogelementen suchen.</p> |

5. Verwenden Sie auf der Seite „Analytics“ die Dashboards, um Betriebsdaten zu überprüfen und die aktuelle Prozessleistung zu überwachen.

- Analytics-Snapshot
- Core-KPIs
- Servicelevel
- Proaktiver Service

Weitere Informationen finden Sie unter [Account 360 Analytics-Dashboards](#).

6. Auf der Seite „Zugehörige Datensätze“ werden standardmäßig folgende Listen bereitgestellt:

- Anwender
- Kontakte

- Account-Adressen
- Produktmodelle
- Lieferantenkatalogelemente

## Account 360 Analytics-Dashboards

Die Analytics-Dashboards, die in der 360-Grad-Ansicht des Operations-Accounts bereitgestellt werden, zeigen Diagramme und Zusammenfassungsdaten zu Metriken wie proaktiven Fällen, Account-Eskalationen, SLAs, verwendeten Kanälen, Core-KPIs und mehr an.

Um die Analytics-Dashboards anzuzeigen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche > Service Operations-Arbeitsbereich > Listen > Accounts > Alle**. Öffnen Sie ein Kundenkonto aus der Liste, und wählen Sie dann die Registerkarte **Analytics** aus.

Die Registerkarte Analytics enthält die zusätzlichen Registerkarten für jedes Dashboard.

- Analytics-Snapshot
- Core-KPIs
- Servicelevel
- Proaktiver Service

## Endanwender und Rollen

### Rollen und Ziele der Endanwender

| Endanwender und Ziel                                                                                                                                                                                                  | Erforderliche Rolle       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Kundenservice-Mitarbeiter: Zeigen Sie Fallmetriken wie proaktive Fälle, Account-Eskalationen, SLA, verwendete Kanäle und Kern-KPIs an, um die aktuelle Leistung des Kundenservice in Ihrer Organisation zu verstehen. | sn_ind_tsm_core_noc_agent |
| Inhaltsadministrator: Kann das Dashboard bearbeiten und Benutzer, Gruppen und Rollen für das Dashboard verwalten.                                                                                                     | pa_admin                  |
| Inhaltsersteller: Kann das Dashboard anzeigen.                                                                                                                                                                        | pa_viewer                 |

## Analytics-Aufgliederung

Die Analytics-Dashboards verwenden die Aufgliederung der Account-Auswahl. Wählen Sie einen Account aus, um ausschließlich dessen Daten anzuzeigen.

## Analytics Snapshot-Dashboard

Das Analytics Snapshot-Dashboard bietet einen umfassenden Überblick über wichtige Leistungsmetriken und servicebezogene Indikatoren und zeigt wichtige Daten auf einen Blick.

## Analytics Snapshot-Indikatoren

### Snapshot-Indikator für 360-Grad-Analytics für Kunden-Accounts

| Indikator                               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| % SLA-Erfolg insgesamt                  | Gesamtprozentsatz der erfüllten SLAs aus der Gesamtzahl der SLAs.                                                                                                                                                                                                                            |
| Erstellte proaktive Fälle insgesamt     | Gesamtzahl der proaktiven Fälle, die durch Changes und Incidents initiiert wurden.                                                                                                                                                                                                           |
| Anzahl der offenen Account-Eskalationen | Gesamtzahl der accountbezogenen Probleme, die eskaliert wurden und derzeit nicht gelöst sind.                                                                                                                                                                                                |
| Ausfalldauer – typweise Verteilung      | Summe der Gesamtdauer der Ausfälle, kategorisiert nach Typ. Diese Visualisierung hilft zu verstehen, welche Arten von Ausfällen am häufigsten vorkommen oder am längsten dauern, und ermöglicht gezielte Verbesserungen und die Zuteilung von Ressourcen.                                    |
| % der proaktiv erstellten Fälle         | Prozentsatz der Kundenservice- oder Supportfälle, die proaktiv von der Organisation selbst initiiert wurden, und nicht als Reaktion auf Kundenanfragen oder -beschwerden.                                                                                                                    |
| CI vs. Fälle                            | Vergleich der Configuration Items (CI), die an Servicefällen beteiligt sind, mit der Gesamtzahl der gemeldeten Fälle. Konfigurationselemente können alle Komponenten enthalten, die für die Bereitstellung von IT-Services wichtig sind, z. B. Software, Hardware und Netzwerkinfrastruktur. |
| Bevorzugter Kanal für die Kommunikation | Identifizierung der am häufigsten von Kunden verwendeten Kommunikationsmethode innerhalb eines bestimmten Systems oder Services. Beispiel: Incidents.                                                                                                                                        |

Automatische Übersetzung

## Core-KPIs-Dashboard

Das Core-KPIs-Dashboard bietet umsetzbare Einblicke, mit denen Anwender die Effizienz und Qualität ihrer Services nachverfolgen und verbessern können.

## Core-KPIs-Indikatoren

### 360 Core-KPIs-Indikatoren des Kundenkontos

| Indikator         | Beschreibung                                                                      |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| % Erstkontaktrate | Prozentsatz der Kundenanfragen oder -probleme, die bei der ersten Interaktion mit |

### 360 Core-KPIs-Indikatoren des Kundenkontos (Fortsetzung)

| Indikator                                                                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                  | einem Service- oder Supportteam gelöst werden.                                                                                                                                              |
| % Rate der erneuten Öffnungen für Incidents                                      | Prozentsatz der Incidents, die ursprünglich als gelöst markiert wurden, später jedoch aufgrund ungelöster Probleme oder des Auftretens zugehöriger Probleme erneut geöffnet werden mussten. |
| Geschlossene Fälle mit nicht eingehaltenen SLAs                                  | Anzahl der Fälle, die geschlossen wurden, aber die vordefinierten Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) nicht erfüllt haben.                                                                   |
| Anzahl der durchschnittlichen Neuzuweisungen für gelöste Incidents               | Durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen eines Incidents an andere Teammitglieder oder Teams, bevor er endgültig gelöst wird.                                                            |
| Durchschnittliches Alter der aktiven Fälle                                       | Durchschnittliche Dauer, während der Fälle offen oder aktiv bleiben, bevor sie gelöst oder geschlossen werden.                                                                              |
| Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung des Falls                                  | Durchschnittliche Zeit, die vom Zeitpunkt der Eröffnung bis zum offiziellen Abschluss für die vollständige Lösung eines Falls benötigt wird.                                                |
| Durchschn. Dauer bis zur Erfüllung                                               | Durchschnittliche Dauer für die vollständige Erfüllung einer Anforderung vom Zeitpunkt der Initiierung bis zum vollständigen Abschluss oder Abschluss.                                      |
| Anzahl der offenen Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht bearbeitet wurden | Anzahl der als Neu, In Bearbeitung oder Warten markierten Incidents, die in den letzten fünf Tagen keine Updates oder Änderungen erhalten haben.                                            |
| Anzahl der offenen Fälle, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden   | Anzahl der aktiven Fälle, die als „Neu“, „Offen“ oder „Auf Info warten“ markiert sind und in den letzten fünf Tagen nicht aktualisiert oder geändert wurden.                                |
| Anzahl der Katalogaufgaben, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden | Anzahl der Katalogaufgaben im Status „Offen“, „Ausstehend“ oder „In Arbeit“, die seit fünf Tagen nicht mehr aktualisiert wurden.                                                            |
| Fälle                                                                            | Anzahl der Fälle im Status „Neu“, „Offen“ oder „Auf Info warten“, die seit ihrer Erstellung seit mehr als sieben Tagen nicht mehr aktualisiert wurden.                                      |
| Incidents                                                                        | Anzahl der Incidents mit dem Status „Neu“, „In Bearbeitung“ oder „Warten“, die seit ihrer Erstellung seit mehr als sieben Tagen nicht mehr aktualisiert wurden.                             |
| Anforderungselemente                                                             | Anzahl der angeforderten Elemente im Status „Offen“, „Ausstehend“ oder „In                                                                                                                  |

## 360 Core-KPIs-Indikatoren des Kundenkontos (Fortsetzung)

| Indikator       | Beschreibung                                                                                                                                                           |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | Arbeit", die seit ihrer Erstellung seit mehr als sieben Tagen nicht mehr aktualisiert wurden.                                                                          |
| Genehmigungen   | Anzahl der Genehmigungen im Status „Angefordert“ oder „Weitere Informationen erforderlich“, die seit mehr als sieben Tagen seit ihrer Erstellung unverändert waren.    |
| Katalogaufgaben | Anzahl der Katalogaufgaben im Status „Offen“, „Ausstehend“ oder „In Arbeit“, die vor mehr als sieben Tagen erstellt wurden und seitdem nicht mehr aktualisiert wurden. |

## Servicelevel-Dashboard

Dieses Dashboard zeigt Metriken an, die Anwendern einen Überblick darüber geben, wie effektiv die Managed Services ihre Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) einhalten.

## Servicelevel-Indikatoren

## Servicelevel-Indikatoren für 360-Grad-Indikatoren für Kundenaccounts

| Indikator                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| % SLAs insgesamt eingehalten         | Prozentsatz der Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem Service Provider erfolgreich erfüllt wurden.                                                                                                                          |
| % Incident-SLAs eingehalten          | Prozentsatz der Incident-bezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem Service Provider erfolgreich erfüllt wurden.                                                                                                       |
| % SLAs für Fälle eingehalten         | Prozentsatz der fallbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem Service Provider erfolgreich erfüllt wurden.                                                                                                            |
| % SLAs für Anforderungen eingehalten | Prozentsatz der anforderungsbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem Service Provider erfolgreich erfüllt wurden.                                                                                                    |
| % SLA insgesamt verletzt             | Prozentsatz der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die von einem Service Provider nicht erfüllt wurden. Bewertet die Instanzen, in denen die in den SLAs dargelegten vereinbarten Zeitpläne verletzt wurden. |
| % Incident-SLA verletzt              | Prozentsatz der Incident-bezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem Service Provider nicht erfüllt wurden.                                                                                                             |
| % SLA für Fälle nicht eingehalten    | Prozentsatz der fallbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements,                                                                                                                                                    |

## Servicelevel-Indikatoren für 360-Grad-Indikatoren für Kundenaccounts (Fortsetzung)

| Indikator                                          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                    | SLAs), die von einem Service Provider nicht erfüllt wurden.                                                                                                                                                                                  |
| % SLA für Anforderungen verletzt                   | Prozentsatz der anforderungsbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem Service Provider nicht erfüllt wurden.                                                                                                               |
| % SLAs insgesamt für mein Team eingehalten         | Prozentsatz der Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem bestimmten Team erfolgreich erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, denen der angemeldete Benutzer angehört.                       |
| % Incident-SLAs für mein Team eingehalten          | Prozentsatz der Incident-bezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem bestimmten Team erfolgreich erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, denen der angemeldete Benutzer angehört.    |
| % SLAs für Fälle für mein Team eingehalten         | Prozentsatz der fallbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem bestimmten Team erfolgreich erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, denen der angemeldete Benutzer angehört.         |
| % SLAs für Anforderungen für mein Team eingehalten | Prozentsatz der anforderungsbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem bestimmten Team erfolgreich erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, denen der angemeldete Benutzer angehört. |
| % SLAs insgesamt für mein Team nicht eingehalten   | Prozentsatz der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die von einem bestimmten Team nicht erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, denen der angemeldete Benutzer angehört.   |
| % Incident-SLAs für mein Team verletzt             | Prozentsatz der Incident-bezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem bestimmten Team nicht erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, denen der angemeldete Benutzer angehört.          |
| % SLAs für Fälle für mein Team nicht eingehalten   | Prozentsatz der fallbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem bestimmten Team nicht erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, denen der angemeldete Benutzer angehört.               |

## Servicelevel-Indikatoren für 360-Grad-Indikatoren für Kundenaccounts (Fortsetzung)

| Indikator                                                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| % SLAs für Anforderungen für mein Team nicht eingehalten | Prozentsatz der anforderungsbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem bestimmten Team nicht erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, denen der angemeldete Benutzer angehört.                              |
| Durchschnittliches Alter SLAs                            | Durchschnittliche Zeitspanne von start_time bis end_time für alle SLAs, die als erreicht oder abgeschlossen markiert sind.                                                                                                                                          |
| Geöffnete SLAs                                           | Gesamtzahl der Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die sich im Status „In Bearbeitung“ oder „Anggehalten“ befinden.                                                                                                                                                 |
| Überfällige SLAs                                         | Anzahl der offenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), bei denen das Feld <b>Wurde nicht eingehalten</b> aktiviert ist.                                                                                                                                             |
| Heute ablaufende SLAs                                    | Anzahl der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die am aktuellen Tag ihre Frist erreichen oder ablaufen sollen.                                                                                                                            |
| Durchschnittliches Alter SLAs für mein Team              | Durchschnittliche Dauer zwischen start_time und end_time für alle SLAs, die in einem bestimmten Team als erreicht oder abgeschlossen markiert sind, gefiltert nach den Zuweisungsgruppen, die dem angemeldeten Benutzer zugeordnet sind.                            |
| Geöffnete SLAs für mein Team                             | Gesamtzahl der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die entweder in Bearbeitung sind oder pausiert sind, spezifisch für ein Team und gefiltert nach den Zuweisungsgruppen des angemeldeten Benutzers.                                      |
| Überfällige SLAs für mein Team                           | Gesamtzahl der Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die innerhalb eines bestimmten Teams als verletzt markiert sind, gefiltert basierend auf den Zuweisungsgruppen, die mit dem angemeldeten Benutzer verknüpft sind.                                                |
| Heute ablaufende SLAs für mein Team                      | Gesamtzahl der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) innerhalb eines bestimmten Teams, die heute ihre Frist erreichen oder ablaufen sollen, gefiltert basierend auf den Zuweisungsgruppen, die mit dem angemeldeten Benutzer verknüpft sind. |

## Dashboard „Proaktiver Service“.

Das Dashboard „Proaktiver Service“ bietet eine detaillierte Übersicht über den Einfluss von Incidents, Changes und wichtigen Datensätzen auf den Organisationsbetrieb und das Ausmaß des Übergangs zu einem ausgereiften Servicebereitstellungsmodell.

## Indikatoren für proaktive Services

### Proaktive 360-Grad-Serviceindikatoren des Kundenkontos

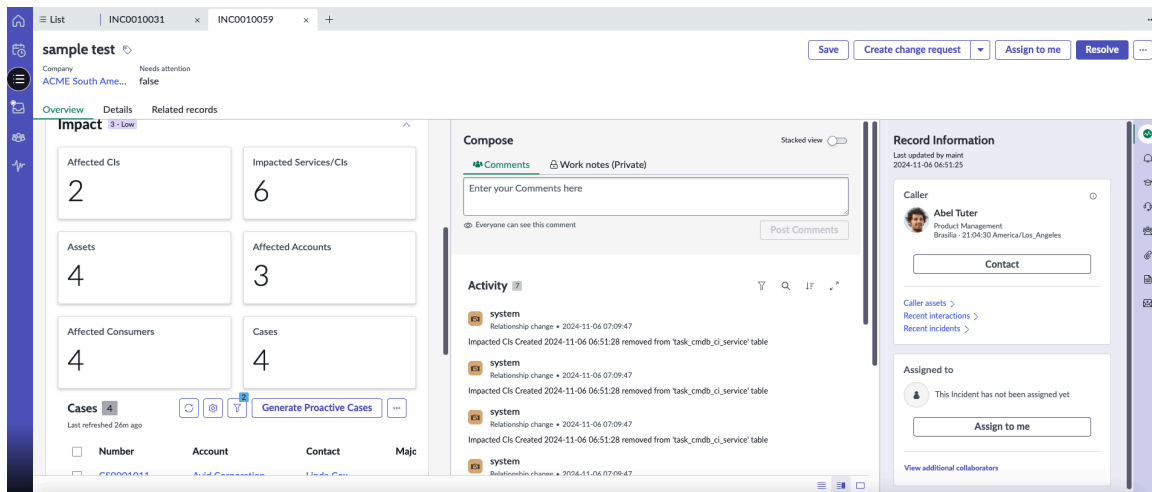
| Indikator                                                         | Beschreibung                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Durch den Incident ausgelöste proaktive Fälle                     | Anzahl der Fälle, in denen das Feld „Proaktiv“ auf „wahr“ festgelegt und das Feld „Incident“ ausgefüllt ist.                                              |
| Durch Change ausgelöste proaktive Fälle                           | Anzahl der Fälle, in denen das Feld „Proaktiv“ auf „wahr“ festgelegt und das Feld „Verursacht durch Change“ ausgefüllt ist.                               |
| Durch Incident ausgelöste schwerwiegende Fälle                    | Anzahl der Fälle, in denen der Fallstatus „Schwerwiegend“ auf „Akzeptiert“ festgelegt und das Feld „Incident“ ausgefüllt ist.                             |
| Durch Change verursachte Gesamtausfalldauer                       | Gesamtdauer aller Ausfälle, die Aufgaben zugeordnet sind, die durch eine Aufgabennummer gekennzeichnet sind, die mit CHG beginnt.                         |
| Ungeplante Ausfälle durch den Incident                            | Gesamtzahl der als Ausfälle klassifizierten Ausfälle mit Aufgabennummern, die als Typ „Incident“ gekennzeichnet sind.                                     |
| Durch Change verursachte geplante Ausfälle                        | Gesamtzahl der geplanten Ausfälle, die mit als Change-Anforderung kategorisierten Aufgabennummern verknüpft sind.                                         |
| Anzahl der nicht eingehaltenen schwerwiegenden Falldatensatz-SLAs | Alle verletzten SLAs, die Aufgaben zugeordnet sind, die als Fall gekennzeichnet sind und im Fallstatus „Schwerwiegend“ den Status „Akzeptiert“ aufweisen. |
| Anzahl der erstellten Probleme nach Fall                          | Alle Probleme, die ursprünglich mit dem als Fall bezeichneten Aufgabentyp gemeldet wurden.                                                                |
| Anzahl der durch den Incident erstellten Probleme                 | Alle Probleme, die ursprünglich mit dem als Incident gekennzeichneten Aufgabentyp gemeldet wurden.                                                        |

## Automatische Erstellung von Fällen und Aktualisierungen aus Incidents

Aus den Incidents werden Fälle erstellt.

Ein Fall wird basierend auf dem Wert, der in der Systemeigenschaft „major\_case\_affected\_account\_threshold“ angegeben ist, als schwerwiegender Fall gekennzeichnet. Dieser Wert kann vom Administrator geändert werden.

Weitere Informationen zum Generieren proaktiver Fälle finden Sie unter [Umleitung zum richtigen Falltyp](#).



Je nach Schwellenwert werden verschiedene Flows ausgelöst, um entweder einen schwerwiegenden Incident oder mehrere einzelne Fälle zu erstellen. Der Falldatensatz wird dann ausgefüllt. In Szenarien für geringfügigere Fälle werden beispielsweise die folgenden Informationen ausgefüllt:

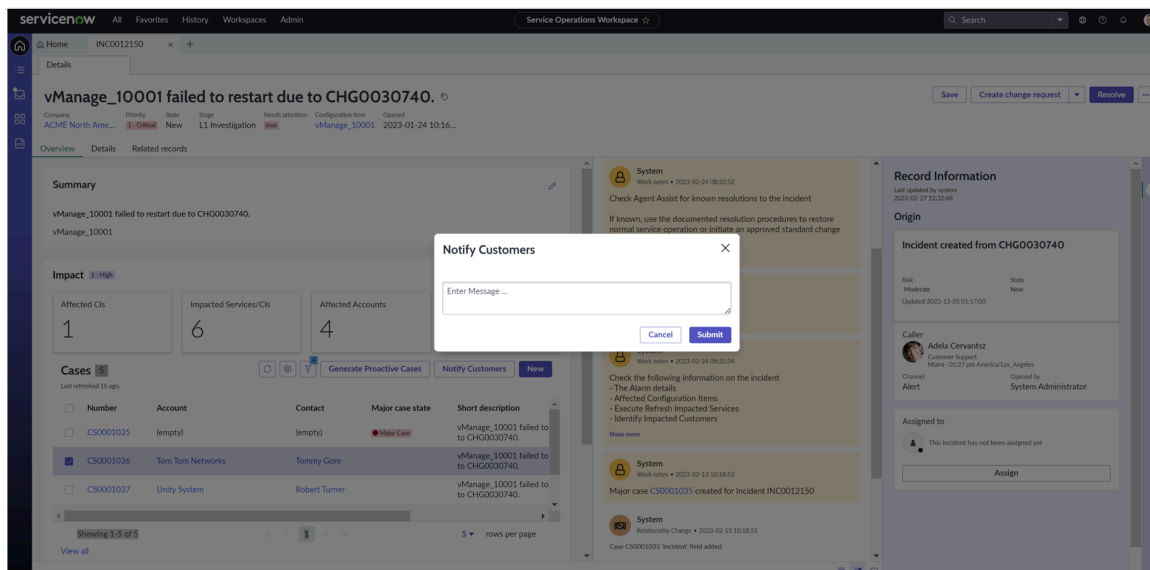
- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Proaktiv ist „wahr“.
- Kanal
- Incident
- Account-Feld

Der Administrator kann die Felder angeben, die aus dem übergeordneten Incident-Datensatz an die Falldatensätze übergeben werden müssen, um ihren Geschäftsanforderungen gerecht zu werden.

## Benachrichtigen Sie Kunden über Fallinformationen

In Service Operations-Arbeitsbereich können Sie einen oder mehrere Fälle aus dem Abschnitt Fälle auswählen und **Kunden benachrichtigen** auswählen.

Geben Sie Ihre Benachrichtigungsmeldung ein, und wählen Sie **Absenden** aus. Die Nachricht wird im Abschnitt „Zusätzliche Kommentare“ des Falldatensatzes hinzugefügt und an den Kunden gesendet. Wenn ein Kunde auf diese Kommentare per E-Mail oder über das -Portal CSM antwortet, werden diese Kommentare in den Incident-Datensatz kopiert. Mitarbeiter des technischen Supports können die Antwort oder jedes andere Feedback anzeigen, das bei der Überprüfung des Falls bereitgestellt wurde.



### **i Hinweis:**

Um diese Funktion zu aktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

- Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.
- Suchen Sie im Textfeld nach der Systemeigenschaft `proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync`.
- Wählen Sie die Systemeigenschaft aus, um den Datensatz zu öffnen.
- Geben Sie **true** im Feld Wert ein, und wählen Sie **Aktualisieren** aus.

Um zu vermeiden, dass zusätzliche Kommentare in alle Fälle kopiert werden, die sich auf den Incident beziehen, deaktivieren Sie die **Change-Business-Regel Fall-Arbeitsnotiz für Kommentare aktualisieren** in der Incident-Tabelle.

## Schwellenwert für schwerwiegenden Fall für automatisch generierte Fälle festlegen

Legen Sie in den Systemeigenschaften den Schwellenwert für schwerwiegende Fälle fest, die aus Incidents generiert wurden.

### Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Ausgewählter Anwendungsbereich: Proaktive Service Experience-Workflows

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es wurde ein Standardschwellenwert vordefiniert, um aus Incidents schwerwiegende Fälle zu generieren. Dieser Wert ist möglicherweise zu niedrig, oder Ihre Organisation verwendet nicht die CSM-Funktion zur Verwaltung schwerwiegender Fälle. In solchen Fällen können Sie den Schwellenwert in den Systemeigenschaften ändern, nachdem Telecommunications, Media and Technology Assurance aktiviert wurde.

### Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.
2. Suchen Sie im Textfeld nach der Systemeigenschaft „`major_case_affected_threshold`“.
3. Klicken Sie auf die Systemeigenschaft, um den Datensatz zu öffnen.

4. Ändern Sie den Schwellenwert im Feld Wert.

- i Hinweis:** Je niedriger der Ganzzahlwert, desto höher die Anzahl der Fälle, die zum Auslösen eines schwerwiegenden Falls erforderlich sind. Wenn eine höhere Zahl angegeben ist, ist die Umkehrung wahr.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

## Umleitung zum richtigen Falltyp

Erstellen Sie einen proaktiven Fall aus einem Incident in Proactive Service Experience Workflows.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Arbeitsbereiche > Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Navigieren Sie im Service Operations-Arbeitsbereich zu **Liste > Incidents > Alle**.
3. Wählen Sie den Incident aus der Liste aus.
4. Erweitern Sie auf der Registerkarte **Übersicht** den Abschnitt **Auswirkung**.
5. Wählen Sie eine **Kachel** Fälle.
6. Wählen Sie die Schaltfläche **Proaktive Fälle generieren aus**.
7. Wählen Sie die entsprechende Servicedefinition aus der Liste aus.

- i Hinweis:** Die Definition des Glasfaser-Breitband-Service wurde als Teil der Demodaten bereitgestellt.

Weitere Informationen zur Servicedefinition finden Sie unter [Servicedefinitionen](#) .

8. Wählen Sie **Empfohlene Services** aus.

Unter „**Empfohlene Services**“ werden die Servicedefinitionen angezeigt, die mit den **betroffenen Services/CIs** verknüpft sind.

Weitere Informationen zum Erstellen eines Datensatzerstellers finden Sie unter [Datensatzersteller](#) .

9. Wählen Sie **Proaktive Fälle erstellen aus**.

## Erstellt einen Fall aus einer Change-Anforderung

Erstellen Sie einen Fall aus einer Change-Anforderung in Proactive Service Experience Workflows, damit Sie Ihre Kunden nach Abschluss der Change-Implementierung über einen Serviceausfall und dessen Lösung benachrichtigen können.

### Vorbereitungen

Eine Änderung im Workflow wurde ausgelöst. Eine Zuweisungsgruppe mit dem geplanten Start- und Enddatum wurde bereits festgelegt.

Erforderliche Rolle: Administrator

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Change im Workflow Proactive Service Experience Workflows ausgelöst wurde, können Sie die Kunden und Systeme identifizieren, die von der Change-Anforderung betroffen sind. Sie können dann entweder automatisch einzelne Fälle für die betroffenen Kunden erstellen oder Ihre Kunden über die Ausfälle benachrichtigen.

## Prozedur

1. Navigieren Sie in *Service Operations-Arbeitsbereich* zu **Liste > Changes > Offen** und wählen Sie einen Change-Datensatz aus.
2. Wahlweise: Weisen Sie die Change-Anforderung in einem vorhandenen Change-Datensatz einem Support-Techniker zu.
3. Erweitern Sie den Abschnitt Umfang und Auswirkung, und wählen Sie die Karte **Betroffene CIs**.
4. Zeigen Sie an, welche Services betroffen sind, indem Sie die Karte **Betroffene Services/Konfigurationselemente** und dann **Betroffene Services neu laden** auswählen.  
  
Die Instanz initiiert eine Aktion, um die betroffenen Services zu aktualisieren und die betroffenen Accounts zu finden.
5. Die Liste der Ausfälle anzeigen, indem Sie die Karte **Ausfälle** wählen.
6. Zeigen Sie an, welche Accounts betroffen sind, indem Sie die Karte **Betroffene Accounts** auswählen.
7. Zeigen Sie an, welche Verbraucher betroffen sind, indem Sie die Karte **Betroffene Verbraucher** auswählen.
8. Ändern Sie im Abschnitt Details den Status des Change-Datensatzes in **Autorisieren**. Die Fälle für die betroffenen Kunden werden automatisch erstellt.
9. Wählen Sie in der Liste der erstellten Fälle einen Fall aus, und wählen Sie dann **Neu** aus.
10. Benachrichtigen Sie einen Kunden, indem Sie den Fall des Kunden auswählen und **Kunden benachrichtigen** auswählen.
11. Geben Sie im Popup-Fenster „Kunden benachrichtigen“ eine Beschreibung des Falls ein, und wählen Sie **Notify (Benachrichtigen)** aus.

Im Feld **Aktivität** des Change-Datensatzes und in den ausgewählten Falldatensätzen wird automatisch eine Notiz eingefügt. Wenn Ihr Kunde den Fall mit einer Nachricht aktualisiert, wird der Fall automatisch mit dem Change-Datensatz synchronisiert.

### Hinweis:

Standardmäßig ist die Funktion „Kunden benachrichtigen“ nicht aktiv. Um die Option zu aktivieren, müssen Sie als Administrator den Eigenschaftswert *proactive\_workflows\_for\_providers.additional\_comments\_sync* auf WAHR festlegen und dann *Update case worknote for comments change* auswählen.

12. Wenn der Change Manager den Change Record autorisiert und der Status in **Geplant** wechselt, können Sie den Status aktualisieren, indem Sie **Implementieren** und **Überprüfen** wählen und dann den Datensatz speichern.
13. Wählen Sie den Lösungscode aus der Dropdown-Liste aus, geben Sie die Lösungsnotizen ein, bevor Sie den Change Request schließen, und aktualisieren Sie den Status, indem Sie **Schließen** wählen.

## Über Nachrichten, die in Eskalations-Workflows in verwendet werden Telecommunications, Media and Technology Assurance

Mehrere Nachrichten, die innerhalb der Incident-Eskalations-Flows verwendet werden, sind mit der Basisanwendung Telecommunications, Media and Technology Assurance verfügbar.

Diese Nachrichten enthalten Anweisungen für die Techniker des technischen Supports, um Incidents zu beheben, zu eskalieren und zu lösen. Die mit dem Basissystem bereitgestellten Optionen behandeln häufige vom Netzwerk initiierte Incidents, können jedoch für Ihre Problembehandlungsprozesse geändert werden.

### Passen Sie Nachrichtendateien für an Telecommunications, Media and Technology Assurance

Passen Sie die Nachrichten, die den Netzwerktechnikern, die an vom Netzwerk initiierten Problemen arbeiten, Anweisungen für verschiedene Unterkategorien, Eskalationsebenen und Personae in Telecommunications, Media and Technology Assurancegeben, an.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

#### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jeder Subflow in Telecommunications, Media and Technology Assurance verweist auf eine Nachrichtendatei, die Anweisungen für Agents zur Problembehandlung, Eskalation und Lösung von vom Netzwerk initiierten Incidents enthält. Sie können den Standardnachrichtentext verwenden oder den Text für Ihre internen Problembehandlungsprozesse anpassen.

#### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > Nachrichten**.
2. Suchen Sie nach Schlüsselwerten, die `sd_wan` enthalten.
3. Wählen Sie den Datensatz mit dem Text aus, den Sie anpassen möchten.
4. Geben Sie im Feld **Nachricht** Anweisungen für die Unterkategorie, die Persona und die Eskalationsstufe dieses Subflows an.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

### Problemticketbenachrichtigungen bearbeiten

Verwenden Sie die Benachrichtigung über das Ticket für Telekommunikationsprobleme, um Drittparteisysteme über die Incidents oder Fälle zu informieren, die reaktiv oder proaktiv in der Instanz ServiceNow erstellt werden. Der Kunde erhält Benachrichtigungen über Aktualisierungen des incident.

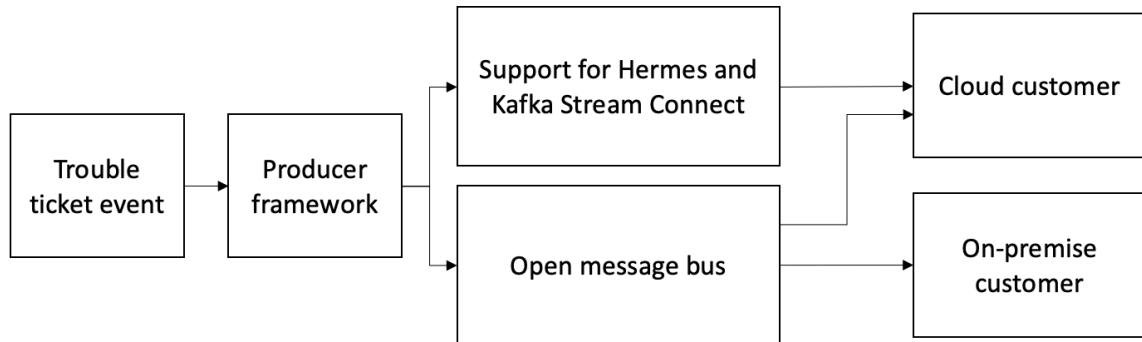
#### Übersicht

Ein Problemticket im TMF-Ökosystem ist ein Incident, der von Kunden gemeldete Probleme, Netzausfälle oder andere Probleme nachverfolgt und löst. Ein Problemticket-Incident kann in entweder reaktiv oder proaktiv erstellt werden. Beim reaktiven Ansatz wird ein Incident generiert, nachdem für einen Fall, der aufgrund eines Systemfehlers gemeldet wird, eine Ursachenanalyse durchgeführt wurde. Beim proaktiven Ansatz wird nach dem Empfang von Warnungen ein Incident generiert. Dies ermöglicht die Durchführung einer RCA oder Service Impact Analysis (SIA) zur Bewertung der Auswirkungen auf die Services. Mit der Problemticket-Benachrichtigungsfunktion können Sie Incident-Details an die ausgehenden Systeme senden.

## Benachrichtigungs-Framework für Problemtickets

Das folgende Diagramm zeigt die Komponenten im -Framework für die Problemticketbenachrichtigung.

**Datenmodell für Problemticketbenachrichtigungen**



Die Problemticketbenachrichtigung verwendet ein generisches Framework, um die ausgehenden Benachrichtigungen an das externe System zu senden. Dieses Framework unterstützt zwei Anwendungsfälle:

1. Veröffentlichen Sie Nachrichten mithilfe des Hermes-Messaging-Service in Hermes Kafka. Die Cloud-Kunden, die Hermes Kafka verwenden, können diese Architektur verwenden, um die Benachrichtigung zu erhalten.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von ausgehenden Problemticketbenachrichtigungen mit Hermes](#).

2. Veröffentlichen Sie Nachrichten, um den Nachrichtenbus zu öffnen. Dieser Anwendungsfall ist vom Nachrichtenbus bis zum Bus unabhängig und unterstützt daher das Veröffentlichen der Benachrichtigung in einem offenen Nachrichtenbus. Sowohl Cloud- als auch On-Premise-Kunden können diesen Anwendungsfall verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Es werden ausgehende Problemticketbenachrichtigungen mit dem offenen Nachrichtenbus erstellt](#).

### Erstellen von ausgehenden Problemticketbenachrichtigungen mit Hermes

Generieren Sie mithilfe der Hermes-Fähigkeit eine ausgehende Benachrichtigung aus der Instanz ServiceNow. Kunden können die Details der -Nachricht aus der Kafka-Umgebung in ihrem externen System verwenden.

### Übersicht

In diesem Anwendungsfall werden die Benachrichtigungen von Ihrer Instanz ServiceNow an den Hermes-Cluster übermittelt. Nachdem die Replikation von Hermes nach Kafka abgeschlossen ist, können Kunden die Nachrichten aus ihrem eigenen Kafka verbrauchen oder daraus abrufen.

- Weitere Informationen zum Hermes Messaging Service finden Sie unter [Hermes Messaging-Service](#) .
- Weitere Informationen zu Apache Kafka Stream Connect finden Sie unter [Stream Connect für Apache Kafka Stream Connect für Apache Kafka verwenden](#) .

Im Release Yokohama werden die folgenden Ereignisse für Problemticketbenachrichtigungen unterstützt.

- Problemticketereignis erstellen
- Änderungsereignis für Problemticketstatus
- Änderungsereignis für Problemticketattribut
- Erstellt ein Problemticketereignis für den Fall

## Voraussetzungen

Bevor eine ausgehende Benachrichtigung erstellt wird, muss der Kunde das Thema im Hermes-Cluster erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen eines Themas in Hermes finden Sie unter [Namespaces und Themen in verwalten Hermes](#) .

## Workflow

Der Workflow zum Erstellen der ausgehenden Benachrichtigung mithilfe von Hermes enthält die folgenden Schritte:

1. Beim Auslösen des Problemticket-Ereignisses ruft das System die entsprechende Geschäftsregel auf und stempelt den Ereignistyp.

Weitere Informationen zur Geschäftsregel, die Sie Ihrer Instanz ServiceNow hinzufügen müssen, finden Sie unter [Geschäftsregel für ein neues Problemticket-Ereignis hinzufügen](#) .

2. Das System verschiebt den Glide-Snapshot und Ereignistyp in die Bereitstellungstabelle, die als Warteschlange fungiert.
3. Das Ersteller-Framework wählt das Ereignis aus und konvertiert es in eine TMF 688-Beschwerdeereignisnutzlast.

Weitere Informationen zu den Systemeigenschaften, die Sie für das Ersteller-Framework konfigurieren müssen, finden Sie unter [Ersteller-Framework für ausgehende Benachrichtigungen verwenden](#).

4. Das System ruft die Produzenten-V2-API von Stream Connect auf und erzeugt das Ereignis zum Thema „Hermes Kafka“.
5. Stream Connect verschiebt das Ereignis im Hermes-Kafka-Cluster.
6. Die Kunden können die Nachricht in ihrem internen Kafka verwenden.

Zugehörige Informationen

[EventProcessorUtilOOB : Bereichsbezogen](#) 

[EventQueueProcessorOOB : Bereichsbezogen](#) 

## Es werden ausgehende Problemticketbenachrichtigungen mit dem offenen Nachrichtenbus erstellt

Mit dem Open Message Bus eine ausgehende Benachrichtigung aus der Instanz ServiceNow erstellen. Kundens können die Details der Benachrichtigung aus dem Nachrichtenbus in ihrem externen System verbrauchen.

## Übersicht

In dieser ereignisgesteuerten Architektur werden die Benachrichtigungen von Ihrer Instanz ServiceNow an den offenen Nachrichtenbus gesendet. Das -Framework enthält Mechanismen für Themensynchronisierung und Themenauswahl. Der Themensynchronisierungsmechanismus synchronisiert die Themen, die Sie in der Instanz ServiceNow erstellt haben, mit dem offenen Nachrichtenbus. Wenn das Event im -Framework

auftritt, wählt der Themenauswahlmechanismus das relevante Thema aus und veröffentlicht die Nachricht mithilfe eines REST-Proxy im Thema. Kunden können die ausgehende Benachrichtigung aus dem Nachrichtenbus in ihrem externen System verwenden.

Im Release Yokohama werden die folgenden Ereignisse für Problemticketbenachrichtigungen unterstützt.

- Problemticketereignis erstellen
- Änderungsereignis für Problemticketstatus
- Änderungsereignis für Problemticketattribut
- Erstellt ein Problemticketereignis für den Fall

## Voraussetzungen

Vor dem Generieren ausgehender Benachrichtigungen müssen die Ausgangsthemen in der Tabelle „Thema“ [sn\_api\_notif\_mgmt\_topic] in der Instanz ServiceNow erstellt werden. Wenn Sie ein Ausgangsthema erstellen, führt das System eine Geschäftsregel aus und versucht, das Thema basierend auf der Konfiguration mit dem Nachrichtenbus zu synchronisieren. Weitere Informationen zum manuellen Erstellen eines Themas in der Thementabelle finden Sie unter [Thema erstellen](#) . Das System synchronisiert nur das Ausgangsthema mit dem Nachrichtenbus im externen System. Das Feld „user\_created“ im zugeordneten Themendatensatz ist auf „wahr“ festgelegt.

Alternativ können Sie die Themen im Nachrichtenbus in Ihrem externen System erstellen und sie in die Thementabelle in der Instanz ServiceNow verschieben. Die Kunden rufen den Endpunkt *Event Management Topic Open API* auf, der das Thema in der Tabelle „Thema“ [sn\_api\_notif\_mgmt\_topic] der Instanz ServiceNow speichert. Das Feld „user\_created“ im zugehörigen Themendatensatz ist auf „falsch“ festgelegt. Weitere Informationen zu den Methoden, die bei der Verarbeitung des Endpunkts *„Event Management Topic Open API“* verwendet werden, finden Sie unter [Ereignismanagement-Thema – Offene API](#) .

## Workflow

Der Workflow zum Erstellen der ausgehenden Benachrichtigung mithilfe des offenen Nachrichtenbusses enthält die folgenden Schritte:

1. Beim Auslösen des Problemticket-Ereignisses ruft das System die entsprechende Geschäftsregel auf und stempelt den Ereignistyp.

Weitere Informationen zur Geschäftsregel, die Sie Ihrer Instanz ServiceNow hinzufügen müssen, finden Sie unter [Geschäftsregel für ein neues Problemticket-Ereignis hinzufügen](#) .

2. Das System verschiebt den Glide-Snapshot und den Ereignistyp in die Bereitstellungstabelle, die als Warteschlange fungiert.
3. Das Ersteller-Framework wählt das Ereignis aus und konvertiert es in eine TMF 688-Beschwerdeereignisnutzlast.

Weitere Informationen zum Ersteller-Framework finden Sie unter [Ersteller-Framework für ausgehende Benachrichtigungen verwenden](#).

4. Der Themenauswahlmechanismus bestimmt die Themen, die mit dem Ereignistyp kompatibel sind. Die Themenauswahl führt die folgenden Schritte aus, um die Kompatibilität der Themen zu überprüfen:

- a. Das System scannt die Themen, bei denen das Feld **Typ** in der Thementabelle auf „Ausgehend“ festgelegt ist.
- b. Das System prüft die Headerabfrage und Inhaltsabfrage aller Ausgangsthemen und gleicht die Kompatibilität mit der Ereignisnutzlast ab.  
Weitere Informationen zum Anpassen des vorhandenen Themenauswahlmechanismus finden Sie unter [OpenMessageBusEventPublisherOOB : Bereichsbezogen](#) .
5. Das System sendet die Liste der kompatiblen Themen und Ereignisnutzlast an die Spoke-Auswahl.
6. Die vom Kunden konfigurierte Spoke-Auswahl ruft den REST-Schritt auf, der für jedes Thema konfiguriert ist, und sendet an den Nachrichtenbus-REST-Proxy im externen System.

Weitere Informationen zur Methode zum Senden von Nachrichten an die Spoke-Auswahl finden Sie unter [OpenMessageBusEventPublisherOOB : Bereichsbezogen](#) und [Konfigurieren Sie das Framework für Benachrichtigungen über Produzenten-Ereignisse für die Verwendung des offenen Nachrichtenbusses](#) .

7. Die Kunden können die Nachricht in ihrem Nachrichtenbus-REST-Proxy verwenden.

Zugehörige Informationen

[EventProcessorUtilOOB : Bereichsbezogen](#)

[EventQueueProcessorOOB : Bereichsbezogen](#)

[Verarbeitet die externen Ereignisse mithilfe von Benachrichtigungen der Telekommunikations-API](#)

## Ersteller-Framework für ausgehende Benachrichtigungen verwenden

Das Ersteller-Framework wählt das Ereignis aus der Instanz ServiceNow aus und sendet die ausgehende Benachrichtigung an das externe System. Sie können die Benachrichtigungsdetails aus dem Messaging-Service abrufen, der in Ihrem externen System installiert ist.

## Systemeigenschaften

Sie müssen die Systemeigenschaften so konfigurieren, dass das Ersteller-Framework für ausgehende Benachrichtigungen verwendet wird. Die folgende Tabelle erläutert die Liste der Systemeigenschaften, die für die geplanten Aufgabenfestgelegt sind.

### Systemeigenschaften des Ersteller-Frameworks

| Eigenschaft                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Typ          |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| sn_api_notif_mgmt.event.log | <p>Protokollierungsebene, die in die Debug-Protokolle geschrieben werden soll. Sie können die folgenden Protokollierungsebenen auswählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>emerg</b>: Totaler Fehler.</li> <li>• <b>Warnung</b>: Beispiel: Systembeschädigung einer Datenbank.</li> </ul> | Zeichenfolge |

## Systemeigenschaften des Ersteller-Frameworks (Fortsetzung)

| Eigenschaft                                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Typ          |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>kritischer Wert:</b> Wird normalerweise für Hardwarefehler verwendet, z. B..</li> <li>• <b>err:</b> Beliebige Fehler.</li> <li>• <b>Warnung:</b> Beliebige Warnungen</li> <li>• <b>Hinweis:</b> Mögliche Aktion erforderlich, aber nicht unbedingt.</li> <li>• <b>Info:</b> Keine Aktion erforderlich.</li> <li>• <b>debug:</b> Wird im Allgemeinen nicht verwendet, außer um alle Daten für die Fehlersuche zu erfassen.</li> </ul> <p>Standardwert: <b>err</b></p> |              |
| sn_api_notif_mgmt.publisher_message_tool_configuration | <p>Bestimmt die Konfiguration mit dem Hermes Messaging Service, dem Open Message Bus oder beiden Nachrichtenbussen veröffentlicht werden. Sie können die folgenden Werte verwenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>openMessageBus</b></li> <li>• <b>Hermes</b></li> <li>• <b>beide</b></li> </ul> <p>Standardwert:<br/><b>openMessageBus</b></p>                                                                                                                                                | Zeichenfolge |
| sn_api_notif_mgmt.inboundqueue_max_batch_size          | <p>Maximale Anzahl von Datensätzen, die der Planer für eine Ausführung des Planers aus der eingehenden Warteschlange abruft. Dieser Wert wird in Verbindung mit dem Parameter <i>sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batch.limit</i> verwendet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standardwert: <b>200</b></li> <li>• Andere mögliche Werte: nach Bedarf</li> </ul>                                                                                                                                        | Ganzzahl     |

## Systemeigenschaften des Ersteller-Frameworks (Fortsetzung)

| Eigenschaft                                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Typ      |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                                                        | <p>Wenn beispielsweise das Batch-Limit auf 50 und die Max-Datensätze auf 200 festgelegt sind und die Anzahl der Datensätze in der eingehenden Warteschlange 130 beträgt, ruft der Scheduler drei verschiedene Batches von Datensätzen in einem einzigen Durchlauf ab, zwei mit 50 Datensätzen und einer mit 30 Datensätzen. Wenn die Anzahl der Datensätze in der eingehenden Warteschlange 220 beträgt, ruft der Planer vier Batches mit je 50 Datensätzen ab, und die verbleibenden 20 Datensätze werden erst bei der nächsten Ausführung des Planers verarbeitet.</p> <p>Wenn Sie diesen Wert festlegen, müssen Sie auch die Zeit berücksichtigen, die der Planer benötigt, um mehrere Batches zu verarbeiten, und den Wert <code>sn_api_notif_mgmt.schedule.max.runtime</code> entsprechend festlegen.</p> |          |
| <code>sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batchlimit</code> | <p>Anzahl der Datensätze, die der Planer in einem Batch aus der eingehenden Warteschlange abrufen und verarbeitet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standardwert: <b>200</b></li> <li>• Andere mögliche Werte: nach Bedarf</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ganzzahl |
| <code>sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.maxcalls</code>    | <p>Maximale Anzahl der Versuche, eine Mutex-Sperre in eingehenden Warteschlangendatensätzen abzurufen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Ganzzahl |

## Systemeigenschaften des Ersteller-Frameworks (Fortsetzung)

| Eigenschaft                                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Typ      |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Ganzzahl</li> <li>• Standardwert: <b>100</b></li> <li>• Andere mögliche Werte: nach Bedarf</li> </ul>                                                                                                                                                     |          |
| sn_api_notif_mgmt.zeitplan.maximalerlaufzeit    | <p>Die maximale Zeit in Millisekunden, die die geplante Aufgabe ausgeführt werden kann, bevor sie fehlschlägt und einen Fehler meldet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Ganzzahl</li> <li>• Standardwert: <b>90.000</b></li> <li>• Andere mögliche Werte: nach Bedarf</li> </ul>       | Ganzzahl |
| sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.maximalerwartzeit | <p>Die maximale Wartezeit in Millisekunden zwischen Versuchen, eine Mutex-Sperre für die Datensätze in der eingehenden Warteschlange abzurufen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Ganzzahl</li> <li>• Standardwert: <b>100</b></li> <li>• Andere mögliche Werte: nach Bedarf</li> </ul> | Ganzzahl |

## Ersteller-Framework-Workflow

Wenn das System ein Ereignis in die Bereitstellungstabelle verschiebt, werden die folgenden Schritte als Teil des Ersteller-Framework-Mechanismus ausgeführt:

1. Der Scheduler wählt in einem vorkonfigurierten Intervall eine Reihe von Datensätzen aus und sendet dann Glide-Snapshots an den Ereignisprozessor.
2. Das System konvertiert den Glide-Snapshot basierend auf dem Ereignistyp in eine TMF 688-Beschwerdeereignisnutzlast.

Weitere Informationen zu den Methoden zum Definieren und Generieren der TMF-konformen Nutzlasten für Problemticket-Ereignisse finden Sie unter [TopicAPIUtilsOOB : Bereichsbezogen](#) .

3. Das System prüft, ob die Benachrichtigungskonfiguration für Hermes Kafka oder den offenen Nachrichtenbus vorgesehen ist.

Weitere Informationen zum Konfigurieren des Frameworks für Benachrichtigungen über Ersteller-Ereignisse finden Sie unter [Entwicklerleitfaden für das Benachrichtigungs-Framework für das Ersteller-Ereignis](#) .

Zugehörige Informationen

Erstellen von ausgehenden Problemticketbenachrichtigungen mit Hermes

Es werden ausgehende Problemticketbenachrichtigungen mit dem offenen Nachrichtenbus erstellt

## Problemticketbenachrichtigung deaktivieren

Deaktivieren Sie die auf die Incident- und Falltabellen bezogenen Business-Regeln, um keine Problemticketbenachrichtigungen mehr zu erhalten. Kunden können die Business-Regeln deaktivieren, wenn sie die Funktion zur Benachrichtigung über Problemtickets nicht nutzen möchten.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Business-Regeln**.
2. Wählen Sie die folgenden Business-Regeln aus, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
  - Problemticketereignis erstellen
  - Änderungsereignis für Problemticketstatus
  - Änderungsereignis für Problemticketattribut
  - Erstellt ein Problemticketereignis für den Fall

## Telecommunications, Media and Technology Assurance-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Telecommunications, Media and Technology Assurance.

### Domänentrennung und Telecommunications, Media and Technology Assurance

Domänentrennung wird für Telecommunications, Media and Technology Assurance unterstützt. Mit Telecommunications, Media and Technology Assurance können Sie den normalen Servicebetrieb schnell wiederherstellen, wenn vom Netzwerk initiierte Incidents auftreten, und die Kunden, die von diesen Incidents betroffen sind, proaktiv identifizieren und benachrichtigen. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

## Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

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

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

## Übersicht

Telecommunications, Media and Technology Assurance (TAW) stellt eine Reihe von Workflows dar, die die Anwendung Incident-Management und ihre Integration in Kunden-Workflows wie Case Management und Außendienst-Management verbessern. Das bedeutet, dass Telecommunications, Media and Technology Assurance keine zusätzliche Unterstützung für die Domänentrennung erfordert, da die Basisanwendungen diese Unterstützung bereits bieten. Weitere Informationen finden Sie unter [Telecommunications, Media and Technology Assurance](#).

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#) 

## Fallanwendung zu technischem Produktsupport

Mit der Anwendung Fall zu technischem Produktsupport können Technologieunternehmen Support für digitale Produkte und Services bereitstellen.

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Erforderliche Plugins: Die folgenden Plugins müssen installiert worden sein:
  - Kundenservice Falltypen (com.snc.csm\_case\_types)
  - Kundenservice Installationsbasisverwaltung (com.snc.install\_base)
  - Kundenservice Fallaktionsstatus (com.snc.csm\_action\_status)
  - Playbook für Kundenservice Problem-Management (com.sn\_csm\_playbook)
  - Kundenservice Problem-Management Mitarbeiterbereich (com.snc.uib.csm\_agent\_workspace)
  - Kundenservice mit Servicemanagement (com.sn\_cs\_sm)
  - Kundenservice mit Anforderungsmanagement (com.sn\_cs\_sm\_request)
  - Kundenservice Fall-Digest (com.sn\_csm\_case\_digest)
  - Product Catalog Management Core (com.sn\_prd\_pm)
  - Service-Testmanagement (com.sn\_st\_mgmt)

Die Anwendung „Technischer Produktsupport – Fall“ enthält die folgenden Funktionen:

- Ein Falltyp, der speziell für den Fall des technologischen Produktsupports vorgesehen ist.
- Eine Datensatzseite und eine Playbook-Experience für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, mit der Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme recherchieren und lösen können.
- Eine Portal-Experience, die Service Desk-Mitarbeiter und Kunden verwenden können, um Probleme zu melden und miteinander zu kommunizieren.

### Funktionen der Anwendung „Fall zu technischem Produktsupport“.

| Funktion                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anfragetyp                       | Der Falltyp „Technischer Produktsupport“ enthält die Tabellen, Rollen, SLAs und andere Prozesse und Daten, die zur Lösung von Technologieproblemen erforderlich sind.                                                                                                                                            |
| Datensatzseite                   | Die Datensatzseite „Technischer Produktsupport“ bietet eine vereinfachte Fallansicht, mit der Service Desk-Mitarbeiter Technologiefälle untersuchen und lösen können.                                                                                                                                            |
| Playbook                         | Die Prozessseite „Technischer Produktsupport“ enthält ein Playbook mit schrittweisen Anleitungen zum Lösen von Technologiefällen. Dieses Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch den Fall-Flow und bietet die Kontextinformationen, um die einzelnen Phasen und die zugehörigen Aktivitäten abzuschließen. |
| Playbook-Phasen und -Aktivitäten | Das Playbook „Technischer Produktsupport“ enthält Phasen und Aktivitäten, die Service Desk-Mitarbeiter bei der Recherche und Lösung von Technologiefällen unterstützen.                                                                                                                                          |
| Datensatzersteller               | Die Anwendung „Technischer Produktsupport – Fall“ enthält einen Datensatzersteller, mit dem Kunden Fälle im Kundenserviceportal erstellen können.                                                                                                                                                                |

### Anwendungsinformationen

Die Anwendung Fall zu technischem Produktsupport (sn\_tech\_product\_support) ist im ServiceNow Store verfügbar.

### Apps im Store anfordern

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

### Falltyp „Technischer Produktsupport“.

Mit dem Falltyp „Technischer Produktsupport“ können Technologieunternehmen Support für digitale Produkte und Services bereitstellen.

[Falltypen](#) stellen die Prozesse und Daten dar, die zur Lösung einer bestimmten Art von Kundenproblem erforderlich sind. Der Falltyp „Technischer Produktsupport“ enthält die Tabelle, Rollen, SLAs, E-Mail-Benachrichtigungen und andere Elemente, die zur Lösung von Technologieproblemen erforderlich sind.

Die Anwendung „Technischer Produktsupport – Fall“ (sn\_tech\_product\_support) enthält den Falltyp „Technischer Produktsupport“. Um eine Liste der verfügbaren Falltypen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Kundenservice > Falltypen > Falltypen verwalten**.

Der Falltyp „Technischer Produktsupport“ enthält die folgenden Elemente.

### Falltypelemente zu technischem Produktsupport

| Artikel                                                                                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabellen                                                                                     | Die Anwendung Fall zu technischem Produktsupport enthält die Tabelle „Technischer Produktsupportfall“ [sn_tech_product_support_case]. Diese Tabelle erweitert die Falltabelle und kann erweitert werden.<br><br>Eine detaillierte Beschreibung der Tabelle „Fall zu technischem Produktsupport“, einschließlich Feldbeschreibungen, finden Sie <a href="#">unter Tabelle zu technischem Produktsupport</a> . |
| <a href="#">Rollen</a>                                                                       | Rollen steuern den Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in der Anwendung, im Menü und in den Modulen für den Fall des technischen Produktsupports.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <a href="#">Fallstatus</a>                                                                   | Fälle zu technischem Produktsupport folgen einem bestimmten Lebenszyklus und durchlaufen eine Reihe von Status von der Erstellung bis zum Abschluss.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <a href="#">Statusabläufe</a>                                                                | Status-Flows sind anwenderdefinierte Übergänge von einem Status in einen anderen, z. B. wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall zum Support eines Technologieprodukts von In Arbeit zu Warten auf Info verschiebt.                                                                                                                                                                                      |
| <a href="#">Listenansichten</a>                                                              | Die Anwendung Fall zu technischem Produktsupport enthält Listenansichten für den konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und die Core-UI, die im Anwendungsnavigator angezeigt werden.                                                                                                                                                                                                                       |
| <a href="#">Spezielle Bearbeitungsnotizen</a>                                                | Spezielle Bearbeitungsnotizen machen Service Desk-Mitarbeiter auf wichtige Informationen aufmerksam.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <a href="#">Servicedefinitionen</a>                                                          | Servicedefinitionen ermöglichen Kunden, die benötigten Services schnell zu erkennen und anzufordern, und Service Desk-Mitarbeitern das Erstellen von Fällen des richtigen Typs zur Unterstützung dieser Anforderungen.                                                                                                                                                                                       |
| <a href="#">E-Mail-Benachrichtigungen und E-Mail-Vorlagen</a>                                | E-Mail-Benachrichtigungen werden an den Kontakt und in einigen Fällen an Benutzer auf der Fallbeobachtungsliste für bestimmte Aktionen gesendet. Das System verwendet E-Mail-Vorlagen, um diese Benachrichtigungen zu erstellen.                                                                                                                                                                             |
| <a href="#">Anbieterbenachrichtigungen</a>                                                   | Benachrichtigungen des Anbieters für Service Desk-Mitarbeiter werden nach der Aktualisierung von Fällen zu technischem Produktsupport gesendet.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <a href="#">Definitionen von Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA).</a> | Eine SLA-Definition enthält das Timing, die Bedingungen, Workflows und andere Informationen, die zum Erstellen und Fortführen von Aufgaben-SLAs erforderlich sind.                                                                                                                                                                                                                                           |

## Falltypelemente zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

| Artikel                             | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datensatzersteller                  | Ein Datensatzersteller ist eine bestimmte Art von Katalogelement, mit dem Endanwender aufgabenbasierte Datensätze aus einem Servicekatalog erstellen können. Die Anwendung „Supportfall für Technologieprodukte“ enthält den folgenden Datensatzersteller: <b>Technologieproduktfall erstellen</b> . |
| Fallaktionsstatus                   | Mit der Funktion zum Fallaktionsstatus können Service Desk-Mitarbeiter auf einfache Weise Fälle identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern.                                                                                                                                                        |
| Feldindikatoren und -hervorhebungen | Der Falltyp „Technischer Produktsupport“ verwendet Feldindikatoren und Feldhervorhebungen, um Informationen zu Fällen anzuzeigen.                                                                                                                                                                    |
| Fälle automatisch schließen         | Fälle im Status Gelöst können automatisch geschlossen werden, wenn Kunden keine Aktion ausführen.                                                                                                                                                                                                    |

## Rollen

Die mit der Anwendung „Technischer Produktsupportfall“ verfügbaren Anwenderrollen decken die verschiedenen Kompetenzen ab, die zur Lösung komplexer technischer Probleme erforderlich sind. Mit diesen Rollen können Anwender technische Probleme untersuchen, mit Entwicklungsteams zusammenarbeiten und erweiterte Problembehandlungstechniken implementieren.

## Anwendungsrollen und Beschreibungen für Fall zu technischem Produktsupport

| Rolle                                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                    | Enthält Rollen                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kunde<br>[sn_tech_support.customer]                     | Anwender mit dieser Rolle: <ul style="list-style-type: none"> <li>Kann Fälle zu Support für Technologieprodukte im Kundenserviceportal anzeigen.</li> <li>Sie haben Schreibzugriff auf das Feld „<b>Schritte zum Reproduzieren</b>“.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_customerservice.customer</li> <li>sn_tech_support.creator</li> <li>sn_tech_support.writer</li> </ul>       |
| Kundenadministrator<br>[sn_tech_support.customer_admin] | Anwender mit dieser Rolle: <ul style="list-style-type: none"> <li>Kann Fälle zu Support für Technologieprodukte im Kundenserviceportal anzeigen.</li> <li>Sie haben Schreibzugriff auf das Feld „<b>Schritte zum Reproduzieren</b>“.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_customerservice.customer_admin</li> <li>sn_tech_support.creator</li> <li>sn_tech_support.writer</li> </ul> |

## Anwendungsrollen und Beschreibungen für Fall zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

| Rolle                                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                    | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Partner<br>[sn_tech_support.partner]                    | Anwender mit dieser Rolle: <ul style="list-style-type: none"> <li>Kann Fälle zu Support für Technologieprodukte im Kundenserviceportal anzeigen.</li> <li>Sie haben Schreibzugriff auf das Feld „<b>Schritte zum Reproduzieren</b>“.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_customerservice.partner</li> <li>sn_tech_support.creator</li> <li>sn_tech_support.writer</li> </ul>                                                                                                                                                |
| Partneradministrator<br>[sn_tech_support.partner_admin] | Anwender mit dieser Rolle: <ul style="list-style-type: none"> <li>Kann Fälle zu Support für Technologieprodukte im Kundenserviceportal anzeigen.</li> <li>Sie haben Schreibzugriff auf das Feld „<b>Schritte zum Reproduzieren</b>“.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_customerservice.partner_admin</li> <li>sn_tech_support.creator</li> <li>sn_tech_support.writer</li> </ul>                                                                                                                                          |
| Service Desk-Mitarbeiter<br>sn_tech_support.agent       | Eine Service Desk-Mitarbeiter-Rolle für die Anwendung „Technischer Produktsupportfall“.                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_customerservice_agent</li> <li>sn_incident_write</li> <li>sn_problem_write</li> <li>sn_request_write</li> <li>sn_change_write</li> <li>sn_tech_support.writer</li> <li>sn_tech_support.creator</li> <li>sn_tech_support.navigation_menu</li> </ul> |
| Ersteller<br>[sn_tech_support.creator]                  | Benutzer mit dieser Rolle können Fälle zu technischem Produktsupport erstellen.                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Entwickler<br>[sn_tech_support.developer]               | Eine Entwicklerrolle für die Anwendung „Technischer Produktsupportfall“.                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>sn_customerservice.case_task_agent</li> <li>sn_incident_write</li> <li>sn_problem_write</li> <li>sn_request_write</li> <li>sn_change_write</li> <li>sn_tech_support.viewer</li> <li>sn_tech_support.navigation_menu</li> </ul>                        |

Automatische Übersetzung

## Anwendungsrollen und Beschreibungen für Fall zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

| Rolle                                                                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Berichtsanzeige<br>[sn_tech_support.report_viewer]                       | Bietet Berichtsanzeigen Zugriff auf Fälle von technischem Produktsupport.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Betrachter<br>[sn_tech_support.viewer]                                   | Bietet schreibgeschützten Zugriff auf Fälle zu Support für Technologieprodukte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Autor<br>[sn_tech_support.writer]                                        | Bietet Schreibzugriff auf Fälle zu technischem Produktsupport.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | sn_tech_support.viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Manager für schwerwiegende Fälle<br>[sn_tech_support.major_case_manager] | Benutzer mit der Rolle „Manager für schwerwiegende Fälle“ können: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schwerwiegende Fälle erstellen</li> <li>• Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall genehmigen oder ablehnen</li> <li>• Untergeordnete Fälle aus schwerwiegenden Fällen hinzufügen oder entfernen</li> <li>• Fügen Sie betroffene Accounts oder Verbraucher hinzu, oder entfernen Sie sie</li> </ul> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Übersicht über die Verwaltung schwerwiegender Probleme</a>.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_majorissue_mgt.major_issue_manager</li> <li>• sn_incident_write</li> <li>• sn_problem_write</li> <li>• sn_request_write</li> <li>• sn_change_write</li> <li>• sn_tech_support.writer</li> <li>• sn_tech_support.creator</li> <li>• sn_tech_support.navigation_menu</li> </ul> |
| Ressourcenmanager<br>[sn_tech_support.resource_manager]                  | Benutzer mit dieser Rolle können Service Desk-Mitarbeiter Fälle zu Support für Technologieprodukte zuweisen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice_agent</li> <li>• sn_incident_write</li> <li>• sn_problem_write</li> <li>• sn_request_write</li> <li>• sn_change_write</li> <li>• sn_tech_support.writer</li> <li>• sn_tech_support.creator</li> <li>• sn_tech_support.navigation_menu</li> </ul>              |

Automatische Übersetzung

## Anwendungsrollen und Beschreibungen für Fall zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

| Rolle                                                | Beschreibung                                                                                             | Enthält Rollen |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Navigationsmenü<br>[sn_tech_support.navigation_menu] | Bietet Zugriff auf das Menü „Fälle zu technischem Produktsupport“ und die Module im Anwendungsnavigator. |                |

## Fallstatus

Ein Fall zu technischem Produktsupport kann einen der folgenden Fallstatus aufweisen.

### Fallstatus zu technischem Produktsupport

| Status               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entwurf              | Ein Fall, der erstellt, aber noch nicht übermittelt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Neu                  | Ein Fall wird vom Status Entwurf in den Status Neu verschoben, wenn er übermittelt wird oder wenn die Fallaufnahme abgeschlossen ist.                                                                                                                                                                                                 |
| In Bearbeitung       | Ein Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert einen zugewiesenen Fall oder wählt die Aktion <b>Mir zuweisen</b> aus und setzt den Status auf In Arbeit.<br><br>Wenn ein Kunde eine vorgeschlagene Lösung ablehnt, wird der Fall wieder in den Status In Bearbeitung versetzt.                                                               |
| Warten auf Info      | Der Service Desk-Mitarbeiter fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Lösung vorgeschlagen | Der Service Desk-Mitarbeiter schlägt dem Kunden eine Lösung vor.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Geschlossen          | Der Kunde akzeptiert die vorgeschlagene Lösung, oder der Service Desk-Mitarbeiter wählt die Aktion <b>Fall schließen aus</b> . Der Fall kann auch automatisch geschlossen werden, wenn innerhalb eines angegebenen Zeitraums keine Antwort vom Kunden eingeht.<br><br>Der Falldatensatz ist im Status „Geschlossen“ schreibgeschützt. |
| Storniert            | Ein Fall, der von einem Benutzer abgebrochen wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## Status-Flows

Status-Flows sind angepasste Übergänge von einem Status in einen anderen. Status-Flows enthalten Auslöser und können so konfiguriert werden, dass bei Übergängen in bestimmte Status verschiedene Aktionen ausgeführt werden.

| Ab Status            | Zu Status            | Auslöser                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entwurf              | Neu                  | Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fall absenden</b></li> <li>• <b>Beenden Sie die Fallaufnahme</b></li> </ul>                                                                                    |
| Neu                  | In Bearbeitung       | Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mir zuweisen:</b> Weist den Fall dem angemeldeten Anwender zu.</li> <li>• <b>Akzeptieren:</b> AWA – weist den Fall dem Anwender zu, der akzeptiert.</li> </ul> |
| Neu/In Arbeit        | Warten auf Info      | Durch Auswahl der Aktion <b>Informationen anfordern</b> ändert sich der Status von Neu oder In Arbeit zu Warten auf Info.                                                                                                                          |
| Warten auf Info      | In Bearbeitung       | Der Service Desk-Mitarbeiter wählt <b>Empfangene Informationen</b> aus, oder der Kunde aktualisiert die Fallkommentare.                                                                                                                            |
| In Bearbeitung       | Lösung vorgeschlagen | Der Service Desk-Mitarbeiter wählt <b>Lösung vorgeschlagen</b> aus.                                                                                                                                                                                |
| Lösung vorgeschlagen | In Bearbeitung       | Der Service Desk-Mitarbeiter oder Kunde wählt <b>Lösung ablehnen</b> aus.                                                                                                                                                                          |
| Lösung vorgeschlagen | Geschlossen          | Der Service Desk-Mitarbeiter oder Kunde wählt <b>Lösung akzeptieren</b> , oder der Fall wird automatisch geschlossen.                                                                                                                              |

## Listenansichten

Die Anwendung „Technischer Produktsupportfall“ enthält Listenansichten für den konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und die Core-UI. Diese Ansichten werden im Anwendungsnavigator angezeigt.

### Falllistenansichten zu technischem Produktsupport

| Anwenderoberfläche                        | Beschreibung                        |
|-------------------------------------------|-------------------------------------|
| CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich | Fälle zu technischem Produktsupport |

## Falllistenansichten zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

| Anwenderoberfläche | Beschreibung                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mir zugewiesen</li> <li>• In Bearbeitung</li> <li>• Lösung vorgeschlagen</li> <li>• Geschlossen</li> <li>• Nicht zugewiesen</li> <li>• Eskaliert</li> <li>• Alle</li> </ul>       |
| Core-UI            | Fälle zu technischem Produktsupport <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwurf</li> <li>• In Bearbeitung</li> <li>• Lösung vorgeschlagen</li> <li>• Nicht zugewiesen</li> <li>• Eskaliert</li> <li>• Alle</li> </ul> |

## Spezielle Bearbeitungsnotizen

Spezielle Bearbeitungsnotizen machen Service Desk-Mitarbeiter auf wichtige Informationen aufmerksam. Sie können spezielle Bearbeitungsnotizen so konfigurieren, dass sie basierend auf einer oder mehreren Bedingungen angezeigt werden, z. B. je nach Account, Kontakt oder Produkt.

Die Anwendung „Technischer Produktsupportfall“ enthält eine Konfiguration für spezielle Bearbeitungsnotizen. Navigieren zu **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Konfiguration** um die Konfiguration für die Tabelle „Fall zu technischem Produktsupport“ [sn\_tech\_product\_support\_case] anzuzeigen. Diese Konfiguration enthält die folgenden zugehörigen Felder:

- Account
- Kontakt
- Produkt
- Installationsbasis
- Zugewiesen an

Benutzer können spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen, indem sie zu navigieren **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** und wählen Sie **Neu**. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Spezielle Bearbeitungsnotizen](#)
- [Spezielle Bearbeitungsnotizen konfigurieren](#)
- [Spezielle Bearbeitungsnotiz erstellen](#)

## Servicedefinitionen

Die Anwendung „Technischer Produktsupportfall“ enthält die folgenden Servicedefinitionen. Diese Definitionen gehören zur Kategorie „Technologiesupport“ und sind mit dem Katalogelement „Technologieproduktfall erstellen“ verknüpft.

- Frage
- Serviceanfrage
- Funktionsstörung
- Leistungsproblem

Weitere Informationen finden Sie unter [Servicedefinitionen](#) und Servicedefinitionskategorien.

## E-Mail-Benachrichtigungen und E-Mail-Vorlagen

E-Mail-Benachrichtigungen werden an den Kontakt und in einigen Fällen an Benutzer auf der Fallbeobachtungsliste für die folgenden Aktionen gesendet. Das System verwendet E-Mail-Vorlagen, um diese Benachrichtigungen zu erstellen.

### E-Mail-Benachrichtigungen und -Vorlagen

| Benachrichtigung                                     | Aktion                                                                                                                                                                                            | E-Mail-Vorlage              |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Technischer Fall für Kunden geöffnet                 | Ein Service Desk-Mitarbeiter öffnet einen Fall für einen Kontakt.<br><br>Die Benachrichtigung wird an den -Kontakt und an Benutzer in der Beobachtungsliste gesendet.                             | Fall.geöffnet.für.Kunde     |
| Technischer Fall für Kunden kommentiert              | Ein Service Desk-Mitarbeiter fügt einem Fall einen für den Kunden sichtbaren Kommentar hinzu.<br><br>Die Benachrichtigung wird an den -Kontakt und an Benutzer in der Beobachtungsliste gesendet. | case.kommentar.for.customer |
| Technischer Fall wartet auf Informationen für Kunden | Ein Service Desk-Mitarbeiter fordert vom Kontakt weitere Informationen für einen Fall an.<br><br>Die Benachrichtigung wird an den -Kontakt und an Benutzer in der Beobachtungsliste gesendet.     | tech.case.awaiting.info     |
| Technischer Fall für Kunden geschlossen              | Ein Service Desk-Mitarbeiter schließt einen Fall.                                                                                                                                                 | case.closed.for.customer    |

## E-Mail-Benachrichtigungen und -Vorlagen (Fortsetzung)

| Benachrichtigung                                | Aktion                                                                                                                                                 | E-Mail-Vorlage                                                                    |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 | Die Benachrichtigung wird an den -Kontakt und an Benutzer in der Beobachtungsliste gesendet.                                                           |                                                                                   |
| Technischer Fall für Kunden abgebrochen         | Ein Service Desk-Mitarbeiter bricht einen Fall ab.<br><br>Die Benachrichtigung wird an den -Kontakt und an Benutzer in der Beobachtungsliste gesendet. | tech.case.storniert                                                               |
| Technischer Fall – Lösung für Kunden akzeptiert | Ein Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert im Namen des Kunden eine Lösung.<br><br>Die Benachrichtigung wird an den -Kontakt gesendet.                    | tech.case.solution.accepted.for.customer                                          |
| Technische Falllösung für Kunden abgelehnt      | Ein Service Desk-Mitarbeiter lehnt eine Lösung im Namen des Kunden ab.<br><br>Die Benachrichtigung wird an den -Kontakt gesendet.                      | tech.case.solution.rejected.for.customer                                          |
| Technischer Fall für Kunden gelöst              | Ein Service Desk-Mitarbeiter löst einen Fall für einen Kunden.<br><br>Die Benachrichtigung wird an den -Kontakt gesendet.                              | Fall.gelöst.für.Kunde                                                             |
| Technischer Fall gelöst – Customer_watchlist    | Ein Service Desk-Mitarbeiter löst einen Fall für einen Kunden.<br><br>Die Benachrichtigung wird an die Benutzer in der Beobachtungsliste gesendet.     | case.resolved.for.customer.watchlist<br>(Fall.gelöst.für.Kunde.Beobachtungsliste) |

Automatische Übersetzung

Um auf eine Liste mit E-Mail-Benachrichtigungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**.

Um auf eine Liste mit E-Mail-Vorlagen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung > E-Mail > Vorlagen**.

## Anbieterbenachrichtigungen

Benachrichtigungen des Anbieters für Service Desk-Mitarbeiter werden bei den folgenden Updates für Fälle zu technischem Produktsupport gesendet. Benachrichtigungen werden im Header des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs im Glockensymbol angezeigt. Um auf eine

Liste mit Anbieterbenachrichtigungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung**  
> **Anbieter** > **Benachrichtigungen**.

### Anbieterbenachrichtigungen

| Fallaktualisierung                                       | Benachrichtigung                                          |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Ein Fall wird einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen  | Technischer Fall, der der Benachrichtigung zugewiesen ist |
| Fallkommentare oder Arbeitsnotizen werden aktualisiert   | Kommentare/Hinweise zum technischen Fall hinzugefügt      |
| Die vorgeschlagene Lösung wird akzeptiert oder abgelehnt | Lösung für technischen Fall akzeptiert/abgelehnt          |
| Der Fall wird abgebrochen                                | Benachrichtigung über abgebrochenen technischen Fall      |

### SLA-Definitionen

Die Anwendung „Technischer Produktsupport – Fall“ enthält die folgenden SLA-Definitionen.

#### SLAs zur Unterstützung von Technologieprodukten

| SLA-Typ                                                                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erste Antwortzeit – P2 (8 Stunden)<br>Erste Antwortzeit – P3-P4 (2 Tage) | <p>Die erste Antwortzeit ist die Zeit zwischen der Übermittlung eines Falls durch den Kunden und dem Erhalt einer Antwort.</p> <p>Die erste Antwortzeit wird durch die Fallpriorität definiert.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P2-Fälle: Antwortzeit beträgt 8 Geschäftsstunden.</li> <li>• P3- und P4-Fälle: Antwortzeit beträgt 2 Werktage.</li> </ul> <p>Dieses SLA ist erfüllt, wenn der Kunde auf eine der folgenden Arten eine Antwort erhält:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert das Feld <b>Erste Antwort</b>.</li> <li>• Der Service Desk-Mitarbeiter veröffentlicht einen Kommentar im Aktivitätenstrom.</li> <li>• Der Service Desk-Mitarbeiter verwendet die Aktion <b>E-Mail verfassen</b>, um eine E-Mail zu senden.</li> </ul> <p>Für die Playbook-Experience wird dieses SLA erfüllt, wenn die erste Antwort im Aktivitätenstrom veröffentlicht wird.</p> |
| Laufende Antwortzeit – P2 (8 Stunden)                                    | Die laufende Antwortzeit beginnt nach der Erfüllung des ersten Antwortzeit-SLA und wird                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## SLAs zur Unterstützung von Technologieprodukten (Fortsetzung)

| SLA-Typ                                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Laufende Antwortzeit – P3-P4 (2 Tage)                     | <p>fortgesetzt, bis der Service Desk-Mitarbeiter das nächste Update an den Kunden sendet.</p> <p>Die laufende Antwortzeit-SLA wird durch die Fallpriorität definiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P2: Antwortzeit beträgt 8 Geschäftsstunden.</li> <li>• P3 und P4: Antwortzeit beträgt 2 Werktage.</li> </ul> <p>Dieses SLA wird erfüllt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter die zusätzlichen Kommentare im Aktivitätenstrom aktualisiert. Nach Abschluss wird das laufende Antwort-SLA zurückgesetzt, und die standardmäßige laufende Antwort wird erneut angewendet.</p> <p>Dieses SLA wird angehalten, wenn sich der Fall im Status „Warten auf Info“ befindet, und wird neu gestartet, wenn der Kunde auf die Informationsanforderung antwortet.</p> <p>Dieses SLA wird gestoppt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt. Wenn der Kunde die Lösung ablehnt und der Fall wieder zu „In Arbeit“ wechselt, wird eine neue ORT-SLA-Instanz gestartet.</p> |
| Falllösung – P2 (14 Tage)<br>Falllösung – P3-P4 (28 Tage) | <p>Die Lösungszeit ist die maximale Zeit, in der ein Kunde mit der Bereitstellung einer Lösung rechnen kann. Dies ist die Zeit zwischen der Übermittlung eines Falls durch den Kunden und der Annahme einer Lösung (oder des automatischen Abschlusses eines Falls).</p> <p>Das Falllösungs-SLA wird durch die Fallpriorität definiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P2: Lösungszeit 14 Tage.</li> <li>• P3 und P4: Lösungszeit beträgt 28 Tage.</li> </ul> <p>Dieses SLA wird angehalten, wenn sich der Fall im Status „Warten auf Info“ befindet, und wird neu gestartet, wenn der Kunde auf die Informationsanforderung antwortet.</p> <p>Dieses SLA wird gestoppt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt. Wenn der Kunde die Lösung ablehnt und der Fall wieder zu „In Bearbeitung“ wechselt, wird dieses SLA fortgesetzt.</p>                                                                                                                         |

## Datensatzersteller

Die Anwendung „Technischer Produktsupport – Fall“ enthält einen Datensatzersteller, mit dem Kunden Fälle im Kundenserviceportal erstellen können. Der Datensatzersteller **Fall zu einem Technologieprodukt erstellen** ist für Benutzer mit den folgenden Rollen verfügbar:

- sn\_tech\_support.customer
- sn\_tech\_support.customer\_admin

So erstellen Sie einen Fall aus dem Kundenserviceportal mit diesem Datensatzersteller:

1. Auswahlvorgang **Anforderungen** > **Etwas anfordern**.
2. Wählen Sie die Kategorie **Support** aus.
3. Wählen Sie das Katalogelement **Einen Fall für ein Technologieprodukt erstellen** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Datensatzersteller aus. Felddefinitionen finden Sie [in der Tabelle mit den Datensatzersteller-Feldern für einen Fall mit einem Technologieprodukt erstellen](#) weiter unten.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Der Datensatzersteller „**Technologieproduktfall erstellen**“ enthält die folgenden Felder.

### Felder für Datensatzersteller eines Technologieproduktfalls erstellen

| Feld                                                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Problemtyp                                           | Wählen Sie die Art des Problems für den Fall aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funktionsstörung</li> <li>• Leistungsproblem</li> <li>• Serviceanfrage</li> <li>• Frage</li> </ul> |
| Account                                              | Automatisch mit dem Account des angemeldeten Anwenders ausgefüllt.                                                                                                                            |
| Kontakt                                              | Automatisch mit dem Namen des angemeldeten Anwenders ausgefüllt.                                                                                                                              |
| Betroffene Instanzen                                 | Fügen Sie dieser Liste die betroffenen Instanzen hinzu.                                                                                                                                       |
| Verkauftes Produkt                                   | Wählen Sie ein Produkt aus der Liste der verfügbaren Produkte aus. Diese Liste enthält die verkauften Produkte für den angemeldeten Benutzer.                                                 |
| Produktkomponente                                    | Wählen Sie eine Produktkomponente aus der Liste der verfügbaren Produktkomponenten aus.                                                                                                       |
| Kurzbeschreibung                                     | Geben Sie eine kurze Beschreibung des Problems an.                                                                                                                                            |
| Description of the issue (Beschreibung des Problems) | Geben Sie eine detailliertere Beschreibung des Problems an.                                                                                                                                   |
| Geschäftsauswirkung beschreiben                      | Beschreiben Sie die Auswirkungen dieses Problems auf Ihr Unternehmen.                                                                                                                         |
| Schritte zum Reproduzieren                           | Fügen Sie die Schritte zum Reproduzieren des Problems hinzu.                                                                                                                                  |

## Felder für Datensatzersteller eines Technologieproduktfalls erstellen (Fortsetzung)

| Feld                  | Beschreibung                                                 |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------|
| Zeitzone des Kontakts | Zeigt die Zeitzone des Anwenders im Feld <b>Kontakt an</b> . |
| Anlagen hinzufügen    | Fügen Sie dem Fall Anhänge hinzu.                            |

## Fallaktionsstatus

Mit der Funktion zum Fallaktionsstatus können Service Desk-Mitarbeiter auf einfache Weise Fälle identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern. Visuelle Indikatoren in der Spalte „**Aktionsstatus**“ in Falllisten heben den Fallstatus hervor.

- Ein blauer Indikator markiert Fälle, die Aufmerksamkeit erfordern, z. B. Fälle, die von Kunden oder internen Benutzern aktualisiert wurden und die auf eine Eingabe oder Überprüfung warten.
- Ein roter Indikator hebt blockierte Fälle hervor, z. B. Fälle, die Datensätze zu offenen zugehörigen Aufgaben aufweisen oder auf Kundenfeedback warten.

Zusätzlich zu den farbigen Indikatoren zeigt die Spalte **Aktionsstatus** auch eine kurze Statusmeldung an, z. B. Handlungsbedarf.

Wenn sich ein Fall im Status „Warten auf Informationen“ befindet und der Kunde oder ein Kundenkontakt, der Zugriff auf den Fall hat, auf die Informationsanforderung antwortet, geschieht Folgendes:

- Das Feld **Aktionsstatus** wird auf Kunde hat geantwortet aktualisiert.
- Das Feld **Handlungsbedarf** ist aktiviert.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Übersicht über den Fallaktionsstatus](#)
- [Fallaktionsstatus](#) (Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich)

## Feldindikatoren und -hervorhebungen

Der Falltyp „Technischer Produktsupport“ verwendet Feldindikatoren und Feldhervorhebungen, um Informationen zu Fällen anzuzeigen. Diese Indikatoren und Hervorhebungen erscheinen in Spalten, die in der Listenansicht angezeigt werden.

### Feldindikatoren und Hervorhebungen für Fälle zu Support für Technologieprodukte

| Spalte    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Priorität | <p>Das Feld <b>Priorität</b> verwendet die folgenden Farben, um die Fallpriorität hervorzuheben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rot: 1 – Kritisch</li> <li>• Orange: 2 - Hoch</li> <li>• Lila: 3 - Mittel</li> <li>• Grün: 4 - Niedrig</li> </ul> |

## Feldindikatoren und Hervorhebungen für Fälle zu Support für Technologieprodukte (Fortsetzung)

| Spalte                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktionsstatus                 | <p>Das Feld <b>Aktionsstatus</b> verwendet die folgenden Farben, um die folgenden Aktionen hervorzuheben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rot: Intern blockiert:</li> <li>• Blau: Handlungsbedarf</li> </ul>                                                                                                                                                                       |
| Status                        | <p>Das Feld <b>Status</b> verwendet die folgenden Farben, um den Fallstatus hervorzuheben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwurf: Gelb</li> <li>• Neu: Grün</li> <li>• In Arbeit: Lila</li> <li>• Geschlossen: Hellgrün</li> <li>• Vorgeschlagene Lösung: Grau</li> </ul>                                                                                                        |
| Eskalierte Fälle und Accounts | <p>Feldindikatoren und Feldhervorhebungen werden für eskalierte Fälle im Feld <b>Kurzbeschreibung</b> und für eskalierte Accounts im Feld <b>Name</b> angezeigt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rot: Hoher Schweregrad</li> <li>• Orange: Mittlerer Schweregrad</li> </ul> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Fall- und Account-Eskalation verwalten</a> .</p> |

### Schließt automatisch Fälle von technischem Produktsupport

Die Funktion „Gelöste Fälle automatisch schließen“ ist mit dem Falltyp „Support für Technologieprodukte“ verfügbar. Fälle im Status Gelöst können automatisch geschlossen werden, wenn Kunden keine Aktion ausführen.

**i Hinweis:** Diese Funktion ist standardmäßig aktiviert.

Ein Fall kann 10 Tage lang im Status „Gelöst“ verbleiben, bevor er automatisch geschlossen wird. Systemadministratoren können diesen Standardwert im Flow des Flow Designers zum **automatischen Schließen gelöster Fälle** ändern.

Kunden erhalten die folgenden Benachrichtigungen, bevor ein Fall automatisch geschlossen wird:

- Erste Benachrichtigung: nach 3 Tagen gesendet
- Zweite Benachrichtigung: Wird nach 5 Tagen gesendet
- Dritte Benachrichtigung: Wird nach 8 Tagen gesendet

Weitere Informationen finden Sie unter [Kundenservicefälle automatisch schließen](#) .

## Datensatzseite „Technischer Produktsupport“.

Die Datensatzseite „Support für Technologieprodukte“ bietet im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich eine vereinfachte Fallansicht, mit der Service Desk-Mitarbeiter nach Technologiefällen suchen und diese lösen können.

### Datensatzseite zu technologischem Produktsupport

Die Datensatzseite zum Support technischer Produkte konzentriert sich auf die wesentlichen Funktionen, die Service Desk-Mitarbeiter benötigen:

- Kundeninformationen werden gesucht und überprüft
- Scannen des Aktivitätenstroms
- Zugehörige Informationen werden angezeigt
- Suche nach Wissensartikeln

Die Datensatzseite „Technischer Produktsupport“ ist in der Anwendung „Technischer Produktsupportfall“ (sn\_tech\_product\_support) enthalten.

## Variante des Datensatzes „Technischer Produktsupport“.

Die Datensatzseitenvariante „Technischer Produktsupport“ ist in der Anwendung „Technischer Produktsupportfall“ enthalten. Eine Seitenvariante ist eine Version einer Seite mit eindeutigen Einstellungen. Diese Seitenvariante enthält die folgenden Einstellungen.

### Einstellungen für Varianten der Datensatzseite für technische Produktunterstützung

| Einstellung | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv       | <p>Durch Aktivieren des Kontrollkästchens <b>Aktiv</b> wird die Seitenvariante für die ausgewählte Zielgruppe verfügbar.</p> <p>Die Datensatzseite für den Support von Technologieprodukten ist standardmäßig aktiv.</p> <p>Die aktive Einstellung in Kombination mit der Seitenreihenfolge bestimmt die Seite, die der konfigurierbare CSM-Arbeitsbereich zum Anzeigen</p> |

## Einstellungen für Varianten der Datensatzseite für technische Produktunterstützung (Fortsetzung)

| Einstellung | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | von Datensatzinformationen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseiten fest</a> .                                                                                                                                                                                                                              |
| Reihenfolge | Jede Datensatzseite hat eine Reihenfolge, die die Seitenpriorität angibt. Je geringer die Zahl ist, desto höher ist die Priorität.<br><br>Die Standardreihenfolge für die Datensatzseitenvariante „Technologie-Produktsupport“ ist -1000.                                                                                                                                      |
| Bedingungen | Bedingungen bestimmen, wann eine Seitenvariante angezeigt wird. Die Datensatzseite „Technischer Produktsupport“ weist die folgende Bedingung auf:<br><br><b>Tabelle = sn_tech_product_support_case</b><br><br>Diese Bedingung beschränkt die Verwendung der Seitenvariante auf Datensätze aus der Tabelle „Fall zu technischem Produktsupport“ [sn_tech_product_support_case]. |
| Zielgruppe  | Die Zielgruppe bestimmt, wer die Seitenvariante sehen kann. Die Zielgruppe der Datensatzseitenvariante „Support für technische Produkte“ gibt keine Anwenderrollen an, sodass alle Anwender diese Variante sehen können.                                                                                                                                                       |

So greifen Sie auf die Einstellungen für diese Seitenvariante zu:

1. Navigieren zu **Alle > Now-Experience-Framework > UI Builder**.
2. Wählen Sie die Experience „**Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich**“ aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Datensatz“ der Liste „Seiten und Varianten“ **die Option Datensatzseite für technologischen Produktsupport** aus.
4. Wählen Sie oben auf der Seite **Einstellungen** aus.

### Komponenten der Datensatzseite zu technischem Produktsupport

Die Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ enthält die folgenden Komponenten.

#### Komponenten der Datensatzseite zu technischem Produktsupport

| Komponente          | Beschreibung                                                                                                                                             |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Formularüberschrift | Der Formulartitel zeigt die Kurzbeschreibung des Falls an und enthält auch die Aktionsleiste und Datensatz-Tags.                                         |
| Datensatz-Tags      | Service Desk-Mitarbeiter können mehrere Tags für einen Datensatz erstellen und die Tags dann verwenden, um Datensätze zu gruppieren und zu organisieren. |

## Komponenten der Datensatzseite zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

| Komponente                                                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                       | Weitere Informationen finden Sie <a href="#">unter Datensätze mithilfe von Tags im Arbeitsbereich gruppieren und suchen</a>  .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <a href="#">Aktionsleiste</a>                                         | Die Aktionsleiste enthält die Aktionen, die Benutzern bei der Arbeit an Falldatensätzen zur Verfügung stehen. Die jeweiligen Aktionen werden durch Faktoren wie die Anwenderrolle, den Fallstatus und andere Attribute bestimmt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <a href="#">Dialogfelder ohne Modi</a>                                | Dialogfelder ohne Modus sind Fenster, die den Inhalt des Hauptfensters überlagern. Service Desk-Mitarbeiter können diese Fenster verwenden, um Kommentare und Arbeitsnotizen im Aktivitätenstrom zu erstellen und zu veröffentlichen sowie E-Mails zu verfassen und zu senden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <a href="#">Komponenten für die Suche nach Accounts und Kontakten</a> | <p>Mit den Komponenten der Account- und Kontaktsuche können Service Desk-Mitarbeiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suchen Sie nach einem Account oder Kontakt.</li> <li>• Erstellen Sie einen Account oder Kontakt.</li> <li>• Verknüpfen Sie einen Account oder Kontakt, oder heben Sie die Verknüpfung auf.</li> <li>• Bearbeiten und speichern Sie einen verknüpften Account- oder Kontaktdatensatz.</li> <li>• Wählen Sie auf einer Suchkarte ein Referenzfeld, z. B. einen Kontaktnamen, aus, um die Referenz in einer Unterregisterkarte zu öffnen.</li> <li>• Wählen Sie eine E-Mail-Adresse auf einer Suchkarte aus, um einen E-Mail-Entwurf im E-Mail-Editor auf einer Unterregisterkarte zu öffnen.</li> <li>• Wählen Sie auf einer Suchkarte eine Telefonnummer aus, die Sie anrufen möchten.</li> </ul> <p>Die Komponenten für die Account- und Kontaktsuche zeigen Informationen in Datensatzkarten an. Diese Karten zeigen Account- und Kontaktinformationen an und bieten schnellen Zugriff auf Kundendetails wie Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer.</p> |
| Formularansicht des Arbeitsbereichs                                   | <p>Die Formularansicht des Arbeitsbereichs enthält die folgenden Abschnitte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falldetails</li> <li>• Problemdetails</li> <li>• Erste Antwort</li> <li>• Technischer Aktionsplan</li> <li>• Weitere Falldetails</li> <li>• Zugehörige Datensätze</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Komponenten der Datensatzseite zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

| Komponente                             | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notizen</li> <li>• Abschlussinformationen</li> </ul> <p>Diese Abschnitte können erweitert und reduziert werden, um die Felder in jedem Abschnitt anzuzeigen.</p> <p>Die Formularansicht des -Arbeitsbereichs enthält auch ein Menü mit zusätzlichen Formularaktionen, z. B. Personalisieren des Formulars, Exportieren von Daten und Kopieren der URL.</p> <p>Weitere Informationen zu den Feldern in diesen Abschnitten finden Sie unter <a href="#">Tabelle für technischen Produktsupport</a>.</p>                                                                                                                                                                                                         |
| Komponente für die Fallzusammenfassung | <p>Die Komponente „Fallzusammenfassung“ wird oberhalb des Aktivitätenstroms angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Falldatensatz öffnet, wird die Komponente reduziert und weist den Standardstatus auf.</p> <p>Service Desk-Mitarbeiter können mit dieser Komponente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fassen Sie die Falldetails zusammen.</li> <li>• Veröffentlichen Sie die Zusammenfassung im Aktivitätenstrom.</li> <li>• Aktualisieren Sie die Zusammenfassung.</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b> Für die Komponente „Fallzusammenfassung“ muss die Anwendung <a href="#">Now Assist für CSM</a>  aktiviert und konfiguriert sein.</p> |
| Komponente des Aktivitätenstroms       | <p>Die Aktivitätenstrom-Komponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten. Diese Liste kann reduziert werden, um eine schnelle Ansicht der Fallaktivitäten zu ermöglichen, oder erweitert werden, um mehr Details zu einzelnen Aktivitäten zu erhalten.</p> <p>Die Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ verwendet <a href="#">Dialogfelder ohne Modus</a> zum Verfassen von Kommentaren, Arbeitsnotizen und E-Mails.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Kontextbezogener Seitenbereich         | <p>Die Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ enthält die folgenden Registerkarten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktivitätenstrom</li> <li>• Suche nach empfohlenen Aktionen</li> <li>• Zugehörige Elemente</li> <li>• Anhänge</li> <li>• Vorlagen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Komponenten der Datensatzseite zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

| Komponente | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antwortvorlagen</li> <li>• E-Mail-Vorlagen</li> </ul> <p>Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Abschnitten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Kontextbezogene Seitenbereichskomponente</a></li> <li>• <a href="#">Suchkomponente „Empfohlene Aktionen“</a>.</li> <li>• <a href="#">Komponente für zugehörige Elemente</a></li> </ul> |

## Verfügbare Aktionen in der Aktionsleiste

Die folgenden Aktionen sind in der Aktionsleiste der Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ verfügbar. Welche Aktionen verfügbar sind, hängt von Faktoren wie der Anwenderrolle, dem Fallstatus und anderen Attributen ab.

### Aktionen für Datensatzseite zu technischem Produktsupport

| Aktion                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| In Arbeit befindliche Aktionen | Stellt eine Liste der minimierten <a href="#">Dialogfelder ohne Modus</a> bereit und enthält ein Abzeichen, das die Anzahl der Elemente in der Liste anzeigt. In dieser Liste kann ein Service Desk-Mitarbeiter ein Element auswählen, um den minimierten Kommentar, die Arbeitsnotiz oder die E-Mail zu öffnen. |
| Fall absenden                  | Verschiebt den Fall vom Status Entwurf in den Status Neu.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Mir zuweisen                   | Weist den Fall dem angemeldeten Benutzer zu und verschiebt den Fall nach „In Bearbeitung“.                                                                                                                                                                                                                       |
| Akzeptieren                    | Weist den Fall dem angemeldeten Benutzer zu und verschiebt den Fall nach „In Bearbeitung“.                                                                                                                                                                                                                       |
| Informationen anfordern        | Der Service Desk-Mitarbeiter fordert Informationen vom Kunden an. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird der Fallstatus in „Warten auf Informationen“ geändert.                                                                                                                                                   |
| Informationen erhalten         | Der Service Desk-Mitarbeiter bestätigt, dass Informationen vom Kunden erhalten wurden. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird der Fallstatus in „In Arbeit“ geändert.                                                                                                                                             |
| Lösung vorschlagen             | Der Service Desk-Mitarbeiter schlägt dem Kunden eine Lösung vor.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Lösung akzeptieren             | Der Service Desk-Mitarbeiter kann die vorgeschlagene Lösung im Namen des Kunden annehmen. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird der Fall nach „Geschlossen“ verschoben.                                                                                                                                          |
| Lösung ablehnen                | Der Service Desk-Mitarbeiter kann die vorgeschlagene Lösung im Namen des Kunden ablehnen. Verschiebt den Fall nach „In Arbeit“.                                                                                                                                                                                  |

## Aktionen für Datensatzseite zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

| Aktion           | Beschreibung                                                                                                                                                                         |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Speichern        | Speichert Änderungen am Falldatensatz.                                                                                                                                               |
| Abbrechen        | Storniert Änderungen am Falldatensatz.                                                                                                                                               |
| Verfassen        | Verfassen Sie Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mails in <a href="#">Dialogfeldern ohne Modus</a>  . |
| Erstellen        | Erstellen Sie Datensätze wie Arbeitsaufträge, Incidents und Anforderungen.                                                                                                           |
| Weitere Aktionen | Führen Sie zusätzliche Aktionen aus, z. B. das Vorschlagen eines schwerwiegenden Falls oder das Melden einer Wissenslücke.                                                           |

### Dialogfelder ohne Modi

Die Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ verwendet Dialogfelder ohne Modus, um Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mail-Nachrichten zu erstellen. Die folgenden Aktionen sind über die Schaltfläche **Verfassen** im Formularheader verfügbar:

- **Verfassen > Kommentar:** Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen eines Kommentars.
- **Verfassen > Arbeitsnotiz:** Öffnet das Dialogfeld ohne Modus eine Arbeitsnotiz verfassen.
- **Verfassen > E-Mail:** Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen von E-Mails.

Die folgenden Regeln gelten für die Sichtbarkeit von Dialogfeldern ohne Modus:

- Von jedem Typ (Kommentar, Arbeitsnotiz oder E-Mail) kann jeweils ein Dialogfeld ohne Modus aktiv sein.
- Ein Dialogfeld ohne Modus kann gleichzeitig angezeigt werden, während die anderen beiden minimiert werden.
- Minimierte Dialogfelder ohne Modus werden im Menü In Arbeit befindliche Aktionen in der Aktionsleiste angezeigt. In diesem Menü wird ein Abzeichen angezeigt, das die Anzahl der minimierten Dialogfelder ohne Modus anzeigt.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter ein zweites Dialogfeld ohne Modus öffnet, während das erste Dialogfeld ohne Modus angezeigt wird, minimiert das System das erste Dialogfeld ohne Modus.

Service Desk-Mitarbeiter haben folgende Möglichkeiten:

- Wählen Sie das Menü In Arbeit befindliche Aktionen aus, um eine Liste der minimierten Dialogfelder ohne Modus anzuzeigen. Jeder Eintrag in der Liste enthält den Titel und die Kategorie des minimierten Elements.
  - Bei E-Mails entspricht der Titel dem E-Mail-Betreff.
  - Bei Kommentaren und Arbeitsnotizen ist der Titel die erste Textzeile.
- Wählen Sie ein Element aus der Liste aus, um das minimierte Dialogfeld ohne Modus zu öffnen.

Abschlussverhalten für Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mail:

- Durch das Veröffentlichen eines Kommentars oder einer Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom wird das Dialogfeld ohne Modus geschlossen.
- Durch das Speichern des Datensatzes, durch das ein Kommentar oder eine Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom veröffentlicht wird, wird das Dialogfeld ohne Modus geschlossen.
- Durch das Senden einer E-Mail wird das Dialogfeld ohne Modus geschlossen. Das System fügt die E-Mail dem Aktivitätenstrom und der zugehörigen Liste E-Mails hinzu.

Verhalten für Kommentare und Arbeitsnotizen verwerfen:

- Durch das Schließen eines Dialogfelds ohne Modus für Arbeitsnotizen oder Kommentare wird der Text verworfen. Das System zeigt ein Popup-Fenster „Dialogfeld schließen“ an und fordert den Service Desk-Mitarbeiter auf, die Aktion zu bestätigen.
  - Wenn Sie **„Fortsetzen“** wählen, wird die Aktion bestätigt, der Text verworfen und das Fenster geschlossen.
  - Durch Auswahl von **Abbrechen** oder der Schaltfläche Dialogfeld schließen wird die Aktion abgebrochen. Das Dialogfeld ohne Modus bleibt geöffnet, und der Text bleibt im Dialogfeld.
- Der Text wird im Dialogfeld ohne Modus und im Formularfeld verworfen.

Service Desk-Mitarbeiter können Antwortvorlagen aus dem kontextbezogenen Seitenbereich verwenden, um Text in die Dialogfelder ohne Modus zu kopieren.

Service Desk-Mitarbeiter können in einem Dialogfeld ohne Modus Vorlagen auf E-Mails anwenden:

- Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf der Registerkarte E-Mail-Vorlagen eine Vorlage aus, und wählen Sie dann **Vorlage übernehmen** aus. Der Inhalt der Vorlage wird dem Dialogfeld ohne Modus hinzugefügt.
- Wenn ein Dialogfeld ohne Modus minimiert wird, zeigen Sie das Dialogfeld an, bevor Sie die Vorlage anwenden.

Service Desk-Mitarbeiter können auch die Schaltfläche **Rich-Text-Editor** im E-Mail-Dialogfeld ohne Modus umschalten, um den TinyMCE-Formatierer ein- oder auszublenden.

Weitere Informationen finden Sie unter [Dialogfelder ohne Modi](#) .

## Komponenten für die Suche nach Accounts und Kontakten

Mit den Komponenten für die Suche nach Accounts und Kontakten können Service Desk-Mitarbeiter:

- Sucht anhand des Namens, der Telefonnummer oder der E-Mail-Adresse nach einem Account oder Kontakt. Während der Service Desk-Mitarbeiter Zeichen in das Suchfeld eingibt, werden übereinstimmende Informationen in den Datensatzkarten unter dem Suchfeld angezeigt.
- Wählen Sie nach der Suche einen Account oder Kontakt aus, indem Sie die gewünschte Datensatzkarte auswählen. Die ausgewählte Datensatzkarte ersetzt die Suchkomponente.
- Erstellen Sie einen neuen Account oder Kontakt, indem Sie in der Suchkomponente das Symbol **+** wählen, die Felder für den Account oder Kontakt ausfüllen und **Speichern** wählen. Eine Datensatzkarte für den neuen Account oder Kontakt ersetzt die Suchkomponente.

Service Desk-Mitarbeiter können die folgenden Aktionen von einer Datensatzkarte aus ausführen:

- Entfernen Sie einen verknüpften Account oder Kontakt aus einem Falldatensatz, indem Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ und dann **Verknüpfung** aufheben auswählen. Speichern Sie dann das Formular, um diese Änderung anzuwenden.
- Bearbeiten und speichern Sie einen verknüpften Account- oder Kontaktdatensatz, indem Sie das Bleistiftsymbol wählen, die Informationen für den Account oder Kontakt bearbeiten und **Speichern** auswählen.
- Wählen Sie ein Referenzfeld auf einer Suchkarte aus, um den referenzierten Datensatz in einer Unterregisterkarte zu öffnen.
- Wählen Sie eine E-Mail-Adresse auf einer Suchkarte aus, um den E-Mail-Editor auf einer Unterregisterkarte zu öffnen.
- Wählen Sie eine Telefonnummer auf einer Suchkarte aus, um einen Anruf zu tätigen.

## Komponente für die Fallzusammenfassung

Die Komponente „Fallzusammenfassung“ bietet Service Desk-Mitarbeitern eine Zusammenfassung eines Kundenservicefalls, einschließlich des Problems und der ergriffenen Maßnahmen. Service Desk-Mitarbeiter können Zusammenfassungen generieren, um den Fallkontext zu verstehen, und Zusammenfassungen in den Arbeitsnotizen des Falls veröffentlichen.

Die Komponente „Fallzusammenfassung“ wird über dem Aktivitätenstrom in der Datensatzseitenvariante „Technischer Produktsupport“ angezeigt. Beim ersten Öffnen eines Falls ist die Komponente reduziert und weist den Standardstatus auf.

Mit dieser Komponente können Service Desk-Mitarbeiter:

- Wählen Sie **Zusammenfassen**, um eine Zusammenfassung der Falldetails zu erstellen.
- Wählen Sie **In Arbeitsnotizen freigeben**, um den Zusammenfassungstext in den Aktivitätenstrom zu kopieren.
  - Überprüfen Sie den Zusammenfassungstext im Popup-Fenster In Arbeitsnotizen freigeben, und ändern Sie den Text nach Bedarf.
  - Wählen Sie im Popup-Fenster **In Arbeitsnotizen speichern**, um den Text dem Aktivitätenstrom hinzuzufügen.
- Wählen Sie das Aktualisierungssymbol in der Komponentenfußzeile aus, um den Text zu aktualisieren und die aktuelle Zusammenfassung zu erhalten.

**i Hinweis:** Wenn der Fall nicht genügend Text zum Zusammenfassen enthält, zeigt das System die folgende Meldung an: „Dieser Fall weist noch nicht die erforderliche Mindestanzahl von Wörtern für die Zusammenfassung auf.“

Um die Komponente „Fallzusammenfassung“ mit der Datensatzseitenvariante „Technischer Produktsupport“ zu verwenden, aktivieren Sie die Anwendung Now Assist für Customer Service Management (CSM), und konfigurieren Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Now Assist Admin-Konsole. Weitere Informationen finden Sie unter:

- [Now Assist für Customer Service Management \(CSM\) aktivieren](#)
- [Konfigurieren Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Now Assist Admin-Konsole](#).

## Komponente des Aktivitätenstroms

Die Aktivitätenstrom-Komponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten. Die Aktivitäten in der Liste können reduziert oder erweitert werden.

Wenn sie reduziert wird, kann der Service Desk-Mitarbeiter die Liste schnell scannen, um eine Übersicht über die Fallaktivitäten zu erhalten. Wenn erweitert, kann der Service Desk-Mitarbeiter detaillierte Informationen zu einzelnen Aktivitäten anzeigen.

### Komponente für Aktivitätenstrom der Datensatzseite für technische Produktunterstützung

**Compose**

**Comments** **Work notes (Private)**

Type your comments here

Everyone can see this comment

Post Comment

**Activity**

John Jason Internal 3 days ago

Work note • Mon, Apr 17, 5:44 PM

These changes look good to me. Please update the record [CS1229034](#) as well.

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co... 3 days ago

Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co... 3 days ago

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

John Jason - Issue during class with broken pedals on our Pelot... 3 days ago

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

George Warren - Issue during class with broken pedals on our... 3 days ago

Die Aktivitäten im Aktivitätenstrom werden durch Kacheln dargestellt, deren Symbole und Farben den Aktivitätstyp angeben:

- Kommentar
- Arbeitsnotiz
- Anhang
- Feldänderung
- E-Mail gesendet oder E-Mail erhalten
- Chat-Diskussion

Jede Aktivität in der Liste enthält Folgendes, wenn sie reduziert ist:

- Eine Kachel, die den Aktivitätstyp darstellt.
- Der Name des für die Aktivität verantwortlichen Anwenders.
- Eine kurze einzeilige Zusammenfassung der Aktivität.
- Ein Abzeichen, das anzeigt, ob eine Aktivität intern oder extern ist.
- Ein relativer Zeitstempel.
- Eine Erweiterungsschaltfläche, mit der Service Desk-Mitarbeiter eine detaillierte Zusammenfassung der Aktivität anzeigen können

Wenn erweitert, enthält jede Aktivität auch:

- Ein vollständiger Datums- und Zeitstempel.
- Eine Aktionsbezeichnung, die den Typ der Aktivität beschreibt
- Bei Kommentaren und Arbeitsnotizen der vollständige Text des Kommentars oder der Arbeitsnotiz.
- Bei Feldaktualisierungen der Feldname und der aktualisierte Feldwert.
- Für E-Mails: detaillierte Nachrichteninformationen.
- Bei Anhängen eine kleine Vorschau der angehängten Datei.
- Für Chats eine Chatkarte in der Sidebar.

Der Aktivitätenstrom verwendet [Dialogfelder ohne Modus](#) zum Verfassen von Kommentaren, Arbeitsnotizen und E-Mails. Verwenden Sie die Schaltfläche **Verfassen** in der Aktionsleiste, um diese Elemente zu erstellen.

- **Verfassen > Kommentar:** Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen eines Kommentars.
- **Verfassen > Arbeitsnotiz:** Öffnet das Dialogfeld ohne Modus eine Arbeitsnotiz verfassen.
- **Verfassen > E-Mail:** Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen von E-Mails.

## Kontextbezogene Seitenbereichskomponente

Die Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ enthält die folgenden Registerkarten.

### Registerkarten „Datensatzseite“ zu „Support für technische Produkte“ im kontextbezogenen Seitenbereich

| Tab-Taste                                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Aktivitätenstrom</a>                | Die Aktivitätenstrom-Komponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <a href="#">Suche nach empfohlenen Aktionen</a> | <p>Die Registerkarte „Empfohlene Aktionen“ enthält Funktionen <a href="#">zur KI-Suche</a> . Service Desk-Mitarbeiter können die KI-Suche verwenden, um relevante Ressourcen oder Lösungen für Kundenprobleme zu finden.</p> <p>Die Suchfunktion zeigt basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls einen ersten Satz von Suchergebnissen an. Dieser anfängliche Satz von</p> |

## Registerkarten „Datensatzseite“ zu „Support für technische Produkte“ im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

| Tab-Taste                           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | <p>Ergebnissen enthält Wissensartikel. Service Desk-Mitarbeiter können auch andere Suchbegriffe eingeben und die Suche wiederholen.</p> <p>In der Liste der Suchergebnisse können Service Desk-Mitarbeiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wählen Sie eine Quelle aus, um Suchergebnisse dieses Typs anzuzeigen.</li> <li>• Filtern Sie die Liste der Suchergebnisse.</li> <li>• Sortieren Sie die Liste der Suchergebnisse.</li> <li>• Öffnen Sie die Suchergebnisse in der Vollansicht auf einer Datensatz-Unterregisterkarte.</li> <li>• Führen Sie die folgenden Aktionen aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Artikel anzeigen und anfügen</li> <li>◦ Führen Sie andere Aktionen aus, z. B. Artikel in der Vollansicht lesen, Artikel kennzeichnen oder Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren.</li> </ul> </li> <li>• Zeigen Sie erfolgreiche Aktionen an, indem Sie das Symbol für den Aktionsverlauf wählen.</li> </ul> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Verwenden Sie die KI-Suche in Empfohlene Aktionen, um Fälle zu lösen</a>.</p> <p><b>i Hinweis:</b> Die Verwendung von „Empfohlene Aktionen“ im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert die Anwendung „<a href="#">Empfohlene Aktionen</a>“ (sn_cs_nb_action), die in der Anwendung „CSM Configurable Workspace“ enthalten ist.</p> |
| <a href="#">Zugehörige Elemente</a> | <p>Die Registerkarte Zugehörige Elemente bietet Zugriff auf die fallbezogenen Listen.</p> <p>Die Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ enthält zugehörige Listenfunktionen in dem kontextbezogenen Seitenbereich. Diese Listen werden in einem Akkordeonformat angezeigt, das Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf erweitern und reduzieren können.</p> <p>Ein Indikator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die in einer zugehörigen Liste verfügbar sind. Wenn sie erweitert wird, werden die Datensätze in einer zugehörigen Liste im Kartenformat angezeigt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Anhänge                             | Die Registerkarte Anhänge bietet Zugriff auf fallbezogene Anhänge. Auf dieser Registerkarte können Service Desk-Mitarbeiter Anhänge anzeigen und herunterladen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Vorlagen                            | Die Registerkarte Vorlagen bietet Zugriff auf verfügbare Formularvorlagen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Registerkarten „Datensatzseite“ zu „Support für technische Produkte“ im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

| Tab-Taste       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | Felder in neuen Datensätzen automatisch ausfüllen können. Service Desk-Mitarbeiter können eine Vorlage manuell anwenden, wenn sie einen Datensatz wie einen Incident oder Change erstellen.                                                                                                                                                                                                                                |
| Antwortvorlagen | Die Registerkarte Antwortvorlagen bietet Zugriff auf verfügbare Antwortvorlagen. Diese Vorlagen enthalten wiederverwendbare Nachrichten, die Service Desk-Mitarbeiter kopieren können, um Kunden schnelle und einheitliche Nachrichten bereitzustellen.                                                                                                                                                                    |
| E-Mail-Vorlagen | Die Registerkarte E-Mail-Vorlagen bietet Zugriff auf verfügbare E-Mail-Vorlagen. Diese Vorlagen enthalten Standardwerte für Felder, die Service Desk-Mitarbeiter zu E-Mail-Nachrichten hinzufügen können. Diese Standardwerte können die Empfänger (E-Mail-Adressen in den Feldern „An“, „Cc“ und „Bcc“), den Absender, den Betreff der E-Mail und den Text enthalten, der in den Nachrichtentext aufgenommen werden soll. |

### Suchkomponente „Empfohlene Aktionen“.

Die Komponente „Empfohlene Aktionen“ wird als Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt und bietet Service Desk-Mitarbeitern eine KI-Suchfunktion. Service Desk-Mitarbeiter können nach Informationen suchen, Wissensartikel überprüfen und anhängen sowie ähnliche Fälle anhängen.

Standardmäßig sucht die Konfiguration der KI-Suche nach der Kurzbeschreibung des Falls.

Bei Wissensartikeln kann ein Service Desk-Mitarbeiter den Artikel anzeigen und an den aktuellen Fall anhängen. Nach dem Anhängen eines Artikels wird der Artikel in der Liste Angehängtes Wissen der Registerkarte Zugehörige Datensätze angezeigt.

- Wenn Sie **Artikel überprüfen und anhängen** auswählen, wird der Artikel im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.
- Wenn Sie **Diesen Artikel anhängen** auswählen, wird der Wissensartikel an den aktuellen Fall angehängt.

**i Hinweis:** Die Verwendung von „Empfohlene Aktionen“ im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert die Anwendung „Empfohlene Aktionen“  (sn\_cs\_nb\_action), die in der Anwendung „CSM Configurable Workspace“ enthalten ist.

### Komponente „Zugehörige Elemente“

Die Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ integriert die Funktionalität zugehöriger Elemente in den kontextbezogenen Seitenbereich. Die Registerkarte Zugehörige Elemente bietet Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf die fallbezogenen Listen. Diese Listen werden in einem Akkordeonformat angezeigt, das Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf erweitern und reduzieren können.

## Komponente für zugehörige Listen der Datensatzseite „Technologieprodukt“.

The screenshot displays the ServiceNow interface for the 'Technologieprodukt' dataset page. On the left, a sidebar lists various related lists with their respective counts: Work Orders (1), SLAs (3), Tasks (2), Interactions (0), Draft Emails (0), Emails (5), Task Skills (0), Attached Knowledge (0), Knowledge Gaps (0), Escalations (1), Child Cases (0), Special Handling Notes List (0), Requests (0), Appointments (0), Social Logs (0), Blocked by (3), and Related Parties (0). A red arrow points from the 'Work Orders' list to the main content area. The main content area shows the 'Work Orders' list with a card for a specific work order. The card displays the following information: Work Order Number: WO0010001, Priority: 4 - Low, State: Draft, and Short description: Router crashed during firm... The right sidebar contains icons for various actions like search, edit, and delete.

Ein Indikator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die in einer zugehörigen Liste verfügbar sind. Wenn sie erweitert wird, werden die Datensätze in einer zugehörigen Liste im Kartenformat angezeigt. Wenn eine zugehörige Liste leer ist, können Service Desk-Mitarbeiter in der Liste einen erstellen auswählen, um einen Datensatz zu erstellen.

Die Komponente „Zugehörige Elemente“ im kontextbezogenen Seitenbereich enthält die folgenden zugehörigen Listen:

- Betroffene Installationsbasiselemente
- Aufgaben
- SLAs
- Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen
- Eskalationen
- Untergeordnete Fälle
- Change-Anforderungen
- Blockiert durch
- Zugehörige Parteien
- Angehängtes Wissen
- Wissenslücken
- E-Mails
- E-Mail-Entwürfe
- Aufgabenkompetenzen
- Arbeitsaufträge

Zugehörige Listen enthalten die folgenden Aktionen:

- **Erstellen:** Öffnet einen leeren Datensatz auf einer Unterregisterkarte, auf der der Service Desk-Mitarbeiter ein neues Element erstellen kann.
- **Alle anzeigen:** Öffnet eine Liste der Datensätze auf einer Unterregisterkarte.
- **Mehr anzeigen:** Wird für Listen mit mehr als fünf Elementen angezeigt.

Die Elemente in einer erweiterten Liste werden als Karten angezeigt. Eine erweiterte Liste zeigt eine Karte für jedes Element in der Liste an.

- Service Desk-Mitarbeiter können ein Element auf einer untergeordneten Registerkarte öffnen.
- Wenn eine Liste mehr als fünf Elemente enthält, enthält sie die Option **Mehr anzeigen**.

## Erstellen eines Falls

Service Desk-Mitarbeiter können einen Fall zu technischem Produktsupport erstellen, indem sie in der Aktionsleiste im Menü Weitere Aktionen **Fall erstellen** auswählen.

Beim Erstellen eines Falls wird ein modales Element der Serviceauswahl geöffnet, und es werden die Services angezeigt, die für den Falltyp „Technischer Produktsupport“ definiert sind. In diesem modalen Fenster können Service Desk-Mitarbeiter:

- Suchen Sie nach einem Service.
- Wählen Sie einen Service aus.
- Wählen Sie **Fall erstellen**.

Das System erstellt den Fall und zeigt den neuen Falldatensatz an.

- **Hinweis:** Diese Aktion ist standardmäßig für die Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ aktiv.

## Verwenden von Now Assist for CSM zum Generieren von Lösungshinweisen für einen Fall

Service Desk-Mitarbeiter können die Lösungshinweise für einen Fall automatisch generieren, dem Kunden die Lösung vorschlagen und die Lösungsinformationen dem Falldatensatz hinzufügen, indem sie die Kompetenz zum Generieren von Lösungshinweisen in Now Assist für Customer Service Management (CSM) verwenden.

Wenn Sie in einem Falldatensatz die UI-Aktion **Lösung vorschlagen** wählen, wird das Modal Lösung vorschlagen angezeigt. Wenn das Feld **Lösungshinweise** im Falldatensatz leer ist, wird in der Lösung darauf verwiesen, dass die Generierungskompetenz die Informationen zu diesem Feld im Modal hinzufügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Generieren Sie mit der Lösungshinweise für einen Fall Now Assist für CSM](#).

- **Hinweis:** In der Lösung wird darauf hingewiesen, dass für die Generierungskompetenz mindestens 200 Wörter im Falldatensatz erforderlich sind, um die Lösungshinweise zu generieren. Wenn die Lösungshinweise nicht generiert werden können, zeigt das System eine Meldung unter dem Feld **Lösungshinweise** an.

So verwenden Sie die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ mit der Datensatzseitenvariante „Technischer Produktsupport“:

- Aktivieren Sie Now Assist für das Kundenservice-Management (CSM)  .
- Konfigurieren Sie die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ in der Now Assist Admin-Konsole  .
- Konfigurieren Sie die UI-Aktion „Lösung vorschlagen“ und die deklarative Aktion  .

## Tabelle für Fälle zu technischem Produktsupport

Die Anwendung „Fall zu technischem Produktsupport“ fügt die Tabelle „Fall zu technischem Produktsupport“ (sn\_tech\_product\_support\_case) hinzu.

### Tabellenfelder für Fall zu technischem Produktsupport

| Feld                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account                 | Der Name des Unternehmens des Kontakts. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn die Informationen im Kontaktdatensatz verfügbar sind.                                                               |
| Aktionsstatus           | Identifiziert Fälle, die Aufmerksamkeit erfordern oder die blockiert sind.                                                                                                                                |
| Zusätzliche Anmerkungen | Für Kunden sichtbare Kommentare. Jeder Kommentar wird in das Feld <b>Aktivität</b> eingefügt, wenn der Benutzer die Schaltfläche Veröffentlichen auswählt.                                                |
| Zugewiesen an           | Der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter. Wenn eine Gruppe im Feld <b>Zuweisungsgruppe</b> ausgewählt ist, muss der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter zu dieser Gruppe gehören.                      |
| Zuweisungsgruppe        | Die zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter-Gruppe.                                                                                                                                                         |
| Kanal                   | Die Methode, mit der der Kunde Kontakt initiiert hat und der Fall geöffnet wurde. Zum Beispiel Chat oder E-Mail.                                                                                          |
| Geschlossen             | Das Datum und die Uhrzeit, zu denen der Fall geschlossen wurde.                                                                                                                                           |
| Geschlossen von         | Der Name des Benutzers, der den Fall geschlossen hat.                                                                                                                                                     |
| Abschlussnotizen        | Zusätzliche Notizen des Anwenders, der den Fall schließt.                                                                                                                                                 |
| Unternehmen             | Der Name des Unternehmens für diesen Fall.                                                                                                                                                                |
| Kontakt                 | Der Name des Kundenkontakts für diesen Fall.                                                                                                                                                              |
| Vertrag                 | Die Vertragsnummer, die diesem Fall zugeordnet ist.                                                                                                                                                       |
| Erstellt                | Datum und Uhrzeit der Erstellung des Falls.                                                                                                                                                               |
| Erstellt von            | Der Name des Benutzers, der den Fall erstellt hat.                                                                                                                                                        |
| Berechtigung            | Die diesem Fall zugeordnete Berechtigung.<br><br>Die verfügbaren Berechtigungen werden nach den Einstellungen in den Feldern <b>Account</b> , <b>Vertrag</b> , <b>Produkt</b> und <b>Asset</b> gefiltert. |
| Follow-the-Sun-Prinzip  | Ein Kontrollkästchen, um anzugeben, dass ein Fall am Ende des Arbeitstags zur globalen Nachverfolgung übergeben werden soll.                                                                              |

## Tabellenfelder für Fall zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

| Feld                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erste Antwort                          | Die erste Antwort, die der Außendienstmitarbeiter an den Kunden sendet                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Installationsbasis                     | Mithilfe des Felds Installationsbasis können Sie nachverfolgen, welche Produkte und Services von einem Kunden erworben wurden, wie sie installiert oder bereitgestellt wurden und welche Konfigurationen jedes installierte Element im Einzelnen aufweist.                                                                    |
| Problemzusammenfassung                 | Eine Zusammenfassung des Falls, basierend auf der Vorstellung des Service Desk-Mitarbeiters von dem gemeldeten Problem                                                                                                                                                                                                        |
| Wissen                                 | Wenn diese Option aktiviert ist, erstellt das System automatisch einen Entwurf eines Wissensartikels, wenn der Fall geschlossen wird.                                                                                                                                                                                         |
| Letzter aktualisierter Aktionsplan     | Gibt an, wann der technische Aktionsplan zuletzt aktualisiert wurde.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Letzter aktualisierter Aktionsplan von | Der Benutzer, der den technischen Aktionsplan zuletzt aktualisiert hat.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Handlungsbedarf                        | Wenn diese Option aktiviert ist, erfordert der Falldatensatz Aufmerksamkeit. Zum Beispiel Fälle, die von Kunden oder internen Benutzern aktualisiert wurden und auf eine Eingabe oder Überprüfung warten.                                                                                                                     |
| Nächste Schritte                       | Speichert die nächsten Schritte zur Lösung eines Falls.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Nummer                                 | Die automatisch generierte Fallnummer.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Geöffnet                               | Das Datum und die Uhrzeit, zu denen der Fall geöffnet wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Geöffnet von                           | Der Name des Benutzers, der den Fall erstellt hat.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Übergeordnet                           | Der übergeordnete Datensatz für den Fall.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Partner                                | Der Name des Partnerunternehmens.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Partnerkontakt                         | Der Name des Partnerkontakts für diesen Fall.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Priorität                              | Die zugewiesene Priorität für den Fall: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 – Kritisch</li> <li>• 2 – Hoch</li> <li>• 3 – Mittel</li> <li>• 4 – Niedrig</li> </ul>                                                                                                                                                     |
| Produkt                                | <p>Das Produktmodell des Assets. Ein Modell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Assets.</p> <p>Das Produkt kann einen der folgenden Typen aufweisen: Anwendungsmodell oder Serviceproduktmodell.</p> <p>Anwendungsmodelle und Serviceproduktmodelle können mehrere Komponenten enthalten. Sie können auch</p> |

## Tabellenfelder für Fall zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

| Feld                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | mehrere Anwendungs-, Software- und Softwarelizenz-Kombinationen aufweisen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Produktkomponente          | <p>Zeigt eine Liste der untergeordneten Komponenten für das im Feld <b>Produkt</b> ausgewählte Produkt an.</p> <p>Benutzer mit der Rolle „admin“ können Produktkomponenten mithilfe der folgenden zugehörigen Listen konfigurieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formular „Servicemodell“ &gt; Zugehörige Liste „Modellkomponenten“.</li> <li>Formular „Anwendungsmodell“ &gt; Zugehörige Liste „Modellkomponenten“.</li> </ul> |
| Lösungscode                | <p>Auswahlliste, die die Lösungsstatus für den Fall angibt.</p> <p>Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Lösungsnotizen             | Details dazu, wie der Fall geschlossen wurde. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter oder ein Mitarbeiter-Manager einen Fall schließt. Wenn ein Kunde einen Fall schließt, ist es nicht obligatorisch.                                                                                                                                                                                                             |
| Gelöst                     | Das Datum und die Uhrzeit, zu denen der Fall gelöst wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Gelöst von                 | Der Kundenservice-Mitarbeiter, dem der Fall zugewiesen ist, wenn der Fall gelöst wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ursachencode               | Der Grund, aus dem der Fall erstellt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Kurzbeschreibung           | Eine kurze Beschreibung des Problems.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Verkauftes Produkt         | Das Produkt, für das der Fall erstellt wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Schritte zum Reproduzieren | Enthält Details der Schritte, die ausgeführt werden müssen, um das Problem zu reproduzieren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Aktualisiert               | Datum und Uhrzeit der Aktualisierung des Falls.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Aktualisiert von           | Der Name des Benutzers, der den Fall zuletzt aktualisiert hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Beobachtungsliste          | Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden oder wenn der Status eines Falls in Gelöst oder Geschlossen geändert wird.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Arbeitsnotizen             | <p>Informationen darüber, wie der Fall behoben werden kann, oder Schritte zur Lösung des Falls, falls zutreffend.</p> <p>Interne Benutzer, die der Arbeitsnotizen-Liste hinzugefügt wurden, erhalten die Benachrichtigung „Fall-Arbeitsnotizen hinzugefügt“ mit den Arbeitshinweisen, wenn sie hinzugefügt werden.</p>                                                                                                                        |
| Arbeitsnotizenliste        | Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Playbook für Fall zu technischem Produktsupport

Das Playbook für Fälle zu technischem Produktsupport bietet eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Lösen von Technologiefällen.

### Playbook für Fall zu technischem Produktsupport

The screenshot displays the ServiceNow Playbook interface for a case titled "Unable to login". The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** Includes tabs for "List", "TPSC0001026", and "TPSC0001297". Action buttons include "Request Information", "Discuss", and "Compose".
- Left Sidebar:** Contains a progress indicator for "Ongoing response time - P3-P4(2 Days)" showing "21h Remaining". Below this are sections for "Contact" (George Warren) and "Account" (Boxeo).
- Main Content Area:** Shows the workflow steps: "Intake", "Gather details", "Describe the problem", and "Identify impacted instances". The "Identify impacted instances" step is active, displaying a table of affected instances.
 

| Affected Instances  | Used for   | Version |
|---------------------|------------|---------|
| Boxeo - Production  | Production |         |
| Boxeo - Development | Production |         |
- Right Sidebar:** Shows an "Activity" log with various user actions and a "Billing Server is very slow" discussion.

Ein Playbook visualisiert einen Workflow in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht und führt den Service Desk-Mitarbeiter durch eine Reihe von Aufgaben.

- Eine Phase in einem Playbook ist eine gruppierte Abfolge von Aktivitäten.
- Eine Aktivität in einer Phase stellt eine einzelne Aufgabe für einen Service Desk-Mitarbeiter dar. Phasen können auch automatisierte Aktivitäten enthalten, z. B. das Senden einer Benachrichtigung an einen Kunden, wenn eine Phase oder Aktivität abgeschlossen ist.

Die **Seite „Technischer Produktsupport – Prozess“** bietet Zugriff auf das Playbook im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich.

Ausführliche Informationen zu den Phasen und Aktivitäten finden Sie [unter Playbook-Phasen und Aktivitäten für Fälle zu technischem Produktsupport](#).

### Variante der Prozessseite zu technischem Produktsupport

Die Prozessseitenvariante „Technischer Produktsupport“ ist in der Anwendung „Technischer Produktsupportfall“ (sn\_tech\_product\_support) enthalten. Eine Seitenvariante ist eine Version einer Seite mit eindeutigen Einstellungen. Diese Seitenvariante enthält die folgenden Einstellungen.

#### Einstellungen für die Seitenvariante des Prozesses des technologischen Produktsupports

| Einstellung | Beschreibung                                                                                                                                                                                                |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv       | Durch Aktivieren des Kontrollkästchens <b>Aktiv</b> wird die Seitenvariante für die ausgewählte Zielgruppe verfügbar.<br><br>Die Prozessseite zum Support von Technologieprodukten ist standardmäßig aktiv. |

## Einstellungen für die Seitenvariante des Prozesses des technologischen Produktsupports (Fortsetzung)

| Einstellung | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | Die aktive Einstellung in Kombination mit der Seitenreihenfolge bestimmt die Seite, die der konfigurierbare CSM-Arbeitsbereich zum Anzeigen von Datensatzinformationen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseiten fest</a> .                                                                                |
| Reihenfolge | Jede Datensatzseite hat eine Reihenfolge, die die Seitenpriorität angibt. Je geringer die Zahl ist, desto höher ist die Priorität.<br><br>Die Standardreihenfolge für die Prozessseitenvariante „Technologie-Produktsupport“ ist -100.                                                                                                                                       |
| Bedingungen | Bedingungen bestimmen, wann eine Seitenvariante angezeigt wird. Die Prozessseite „Technischer Produktsupport“ weist die folgende Bedingung auf:<br><br><b>Tabelle = sn_tech_product_support_case</b><br><br>Diese Bedingung beschränkt die Verwendung der Seitenvariante auf Datensätze aus der Tabelle „Fall zu technischem Produktsupport“ [sn_tech_product_support_case]. |
| Zielgruppe  | Die Zielgruppe bestimmt, wer die Seitenvariante sehen kann.<br><br>Die Zielgruppe der Playbook-Variante „Technischer Produktsupport“ enthält den Technologie-Support-Mitarbeiter.                                                                                                                                                                                            |

So greifen Sie auf die Einstellungen für diese Seitenvariante zu:

1. Navigieren zu **Alle > Now-Experience-Framework > UI Builder**.
2. Wählen Sie die Experience „**Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich**“ aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Datensatz“ der Liste „Seiten und Varianten“ **die Option Prozessseite für technologischen Produktsupport** aus.
4. Wählen Sie oben auf der Seite **Einstellungen** aus.

### Komponenten der Prozessseite zu technischem Produktsupport

Die Variante der Prozessseitenvariante für technologischen Produktsupport enthält die folgenden Komponenten.

#### Playbook-Komponenten zur Unterstützung von Technologieprodukten

| Komponente          | Beschreibung                                                                                                     |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Formularüberschrift | Der Formulartitel zeigt die Kurzbeschreibung des Falls an und enthält auch die Aktionsleiste und Datensatz-Tags. |

## Playbook-Komponenten zur Unterstützung von Technologieprodukten (Fortsetzung)

| Komponente                                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datensatz-Tags                                        | <p>Service Desk-Mitarbeiter können mehrere Tags für einen Datensatz erstellen und die Tags dann verwenden, um Datensätze zu gruppieren und zu organisieren.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie <a href="#">unter Datensätze mithilfe von Tags im Arbeitsbereich gruppieren und suchen</a> .</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Aktionsleiste                                         | <p>Die Aktionsleiste enthält die Aktionen, die Benutzern bei der Arbeit an Falldatensätzen zur Verfügung stehen. Die jeweiligen Aktionen werden durch Faktoren wie die Anwenderrolle, den Fallstatus und andere Attribute bestimmt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| SLA-Komponente                                        | <p>Eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) definiert einen festgelegten Zeitraum, innerhalb dessen eine Aufgabe eine bestimmte Bedingung erfüllen muss. Dadurch wird sichergestellt, dass Aufgaben gemäß den für Kunden festgelegten Erwartungen gelöst werden.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">SLA-Definitionen</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Komponenten für die Suche nach Accounts und Kontakten | <p>Mit den Komponenten der Account- und Kontaktsuche können Service Desk-Mitarbeiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suchen Sie nach einem Account oder Kontakt.</li> <li>• Erstellen Sie einen Account oder Kontakt.</li> <li>• Verknüpfen Sie einen Account oder Kontakt, oder heben Sie die Verknüpfung auf.</li> <li>• Bearbeiten und speichern Sie einen verknüpften Account- oder Kontaktdatensatz.</li> <li>• Wählen Sie auf einer Suchkarte ein Referenzfeld, z. B. einen Kontaktnamen, aus, um die Referenz in einer Unterregisterkarte zu öffnen.</li> <li>• Wählen Sie eine E-Mail-Adresse auf einer Suchkarte aus, um einen E-Mail-Entwurf im E-Mail-Editor auf einer Unterregisterkarte zu öffnen.</li> <li>• Wählen Sie eine Telefonnummer auf einer Suchkarte aus, um einen Anruf zu tätigen.</li> </ul> <p>Die Komponenten für die Account- und Kontaktsuche zeigen Informationen in Datensatzkarten an. Diese Karten zeigen Account- und Kontaktinformationen an und bieten schnellen Zugriff auf Kundendetails wie Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer.</p> |
| Fall-Highlights-Komponente                            | <p>Die Komponente „Fall-Hervorhebungen“ zeigt wichtige Details zum Fall an, einschließlich Fallnummer und Priorität.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Komponente für die Fallzusammenfassung                | <p>Im linken Seitenbereich wird die Komponente „Fallzusammenfassung“ angezeigt. Wenn ein Service Desk-</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Playbook-Komponenten zur Unterstützung von Technologieprodukten (Fortsetzung)

| Komponente                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | <p>Mitarbeiter einen Falldatensatz öffnet, wird die Komponente reduziert und weist den Standardstatus auf.</p> <p>Service Desk-Mitarbeiter können mit dieser Komponente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fassen Sie die Falldetails zusammen.</li> <li>• Veröffentlichen Sie die Zusammenfassung im Aktivitätenstrom.</li> <li>• Aktualisieren Sie die Zusammenfassung.</li> </ul> <p>Die Komponente „Fallzusammenfassung“ erfordert, dass die Anwendung <a href="#">Now Assist für CSM</a> installiert ist und die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ konfiguriert wurde.</p>                                                                                                                                                                                                                                              |
| Playbook                       | <p>Die Prozessseite für technischen Produktsupport enthält ein horizontales Playbook, das Service Desk-Mitarbeiter durch die folgenden Phasen führt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufnahme</li> <li>• Selektierung</li> <li>• Problembehandlung</li> <li>• Lösen</li> <li>• Schließen</li> </ul> <p>Weitere Informationen zum Playbook finden Sie unter <a href="#">Playbook-Phasen und -Aktivitäten für Fall zu technischem Produktsupport</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Kontextbezogener Seitenbereich | <p>Die Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Prozessseite zu technischem Produktsupport enthält die folgenden Registerkarten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktivitätenstrom</li> <li>• Empfohlene Aktionen</li> <li>• Zugehörige Elemente</li> <li>• Anhänge</li> <li>• Vorlagen</li> <li>• Antwortvorlagen</li> <li>• E-Mail-Vorlagen</li> </ul> <p>Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Abschnitten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Komponente des Aktivitätenstroms</a></li> <li>• <a href="#">Empfohlene Aktionen/Suchkomponente</a></li> <li>• <a href="#">Komponente „Zugehörige Elemente“</a></li> </ul> |

## Playbook-Komponenten zur Unterstützung von Technologieprodukten (Fortsetzung)

| Komponente                          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dialogfelder ohne Modi              | Service Desk-Mitarbeiter können Dialogfelder ohne Modus verwenden, um Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mail-Nachrichten zu erstellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Formularansicht des Arbeitsbereichs | <p>Auf der Prozessseite des Supports für Technologieprodukte können Service Desk-Mitarbeiter zwischen den Playbook-Phasen und -Aktivitäten und den Datensatzdetails wechseln.</p> <p>Beim Anzeigen von Datensatzdetails verwendet die Prozessseite „Technischer Produktsupport“ die Formularansicht des Arbeitsbereichs, die die folgenden Abschnitte enthält:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falldetails</li> <li>• ProblemDetails</li> <li>• Erste Antwort</li> <li>• Technischer Aktionsplan</li> <li>• Weitere Falldetails</li> <li>• Zugehörige Datensätze</li> <li>• Notizen</li> <li>• Abschlussinformationen</li> </ul> <p>Diese Abschnitte können erweitert und reduziert werden, um die Felder in jedem Abschnitt anzuzeigen.</p> <p>Die Formularansicht des -Arbeitsbereichs enthält auch ein Menü mit zusätzlichen Formularaktionen, z. B. Personalisieren des Formulars, Exportieren von Daten und Kopieren der URL.</p> <p>Weitere Informationen zu den Feldern in diesen Abschnitten finden Sie unter <a href="#">Tabelle für technischen Produktsupport</a>.</p> |

### Aktionsleiste

Die folgenden Aktionen sind in der Aktionsleiste der Prozessseite zum Support von Technologieprodukten verfügbar. Welche Aktionen verfügbar sind, hängt von Faktoren wie der Anwenderrolle, dem Fallstatus und anderen Attributen ab.

- **Datensatzdetails:** Wählen Sie dieses Symbol, um die Datensatzdetails anzuzeigen.
- **Playbook-Details:** Wählen Sie dieses Symbol aus, um die Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzuzeigen.
- **In Arbeit befindliche Aktionen:** Stellt eine Liste minimierter Dialogfelder ohne Modus bereit und enthält ein Abzeichen, das die Anzahl der Elemente in der Liste anzeigt. In dieser Liste kann ein Service Desk-Mitarbeiter ein Element auswählen, um den minimierten Kommentar, die Arbeitsnotiz oder die E-Mail zu öffnen.
- **Informationen anfordern:** Der Service Desk-Mitarbeiter fordert Informationen vom Kunden an. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird der Fallstatus in „Warten auf Informationen“ geändert.

- **Informationen erhalten:** Der Service Desk-Mitarbeiter bestätigt, dass Informationen vom Kunden erhalten wurden. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird der Fallstatus in „In Arbeit“ geändert.
- **Diskutieren:** Startet eine Sidebar-Diskussion. Weitere Informationen zur Verwendung der Sidebar-Funktion finden Sie unter [Sidebar erkunden](#) .
- **Verfassen:** Verfassen Sie Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mails in Dialogfeldern ohne Modus.
- **Speichern:** Speichert Änderungen am Falldatensatz.
- **Lösung akzeptieren:** Der Service Desk-Mitarbeiter kann die vorgeschlagene Lösung im Namen des Kunden akzeptieren. Verschiebt den Fall nach „Geschlossen“.
- **Lösung ablehnen:** Der Service Desk-Mitarbeiter kann die vorgeschlagene Lösung im Namen des Kunden ablehnen. Verschiebt den Fall nach „In Arbeit“.
- **Weitere Aktionen:** Mit können Anwender zusätzliche Aktionen ausführen, z. B. das Vorschlagen eines schwerwiegenden Falls oder das Melden einer Wissenslücke.

## Komponenten für die Suche nach Accounts und Kontakten

Mit den Komponenten für die Suche nach Accounts und Kontakten können Service Desk-Mitarbeiter:

- Sucht anhand des Namens, der Telefonnummer oder der E-Mail-Adresse nach einem Account oder Kontakt. Während der Service Desk-Mitarbeiter Zeichen in das Suchfeld eingibt, werden übereinstimmende Informationen in den Datensatzkarten unter dem Suchfeld angezeigt.
- Wählen Sie nach der Suche einen Account oder Kontakt aus, indem Sie die gewünschte Datensatzkarte auswählen. Die ausgewählte Datensatzkarte ersetzt die Suchkomponente.
- Erstellen Sie einen neuen Account oder Kontakt, indem Sie in der Suchkomponente das Symbol **+** wählen, die Felder für den Account oder Kontakt ausfüllen und **Speichern** wählen. Eine Datensatzkarte für den neuen Account oder Kontakt ersetzt die Suchkomponente.

Service Desk-Mitarbeiter können die folgenden Aktionen von einer Datensatzkarte aus ausführen:

- Entfernen Sie einen verknüpften Account oder Kontakt aus einem Falldatensatz, indem Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ und dann **Verknüpfung** aufheben auswählen. Speichern Sie dann das Formular, um diese Änderung anzuwenden.
- Bearbeiten und speichern Sie einen verknüpften Account- oder Kontaktdatensatz, indem Sie das Bleistiftsymbol wählen, die Informationen für den Account oder Kontakt bearbeiten und **Speichern** wählen.
- Wählen Sie ein Referenzfeld auf einer Suchkarte aus, um den referenzierten Datensatz in einer Unterregisterkarte zu öffnen.
- Wählen Sie auf einer Suchkarte eine E-Mail-Adresse aus, um den E-Mail-Editor auf einer Unterregisterkarte zu öffnen.
- Wählen Sie eine Telefonnummer auf einer Suchkarte aus, um einen Anruf zu tätigen.

## Komponente für die Fallzusammenfassung

Die Komponente „Fallzusammenfassung“ bietet Service Desk-Mitarbeitern eine Zusammenfassung eines Kundenservicefalls, einschließlich des Problems und der ergriffenen Maßnahmen. Service Desk-Mitarbeiter können Zusammenfassungen generieren, um

den Fallkontext zu verstehen, und Zusammenfassungen in den Arbeitsnotizen des Falls veröffentlichen.

Die Komponente „Fallzusammenfassung“ wird im linken Seitenbereich in der Variante Technologie-Produktsupport Prozessseite angezeigt. Beim ersten Öffnen eines Falls ist die Komponente reduziert und weist den Standardstatus auf.

Mit dieser Komponente können Service Desk-Mitarbeiter:

- Wählen Sie **Zusammenfassen**, um eine Zusammenfassung der Falldetails zu erstellen.
- Wählen Sie **In Arbeitsnotizen freigeben**, um den Zusammenfassungstext in den Aktivitätenstrom zu kopieren.
  - Überprüfen Sie den Zusammenfassungstext im Popup-Fenster In Arbeitsnotizen freigeben, und ändern Sie den Text nach Bedarf.
  - Wählen Sie im Popup-Fenster **In Arbeitsnotizen speichern**, um den Text dem Aktivitätenstrom hinzuzufügen.
- Wählen Sie das Aktualisierungssymbol in der Komponentenfußzeile aus, um den Text zu aktualisieren und die aktuelle Zusammenfassung zu erhalten.

**i Hinweis:** Wenn der Fall nicht genügend Text zum Zusammenfassen enthält, zeigt das System die folgende Meldung an: „Dieser Fall weist noch nicht die erforderliche Mindestanzahl von Wörtern für die Zusammenfassung auf.“

Um die Komponente „Fallzusammenfassung“ mit der Seitenvariante „Technischer Produktsupport – Prozessseite“ zu verwenden, aktivieren Sie die Anwendung Now Assist für Customer Service Management (CSM), und konfigurieren Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Now Assist Admin-Konsole. Weitere Informationen finden Sie unter:

- [Now Assist für Customer Service Management \(CSM\) aktivieren](#)
- [Konfigurieren Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Now Assist Admin-Konsole](#).

## Kontextbezogene Seitenbereichskomponente

Die Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Prozessseite zu technischem Produktsupport enthält die folgenden Registerkarten.

### Registerkarten für Prozessseite zu technischem Produktsupport im kontextbezogenen Seitenbereich

| Tab-Taste                                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Aktivitätenstrom</a>                | Die Aktivitätenstrom-Komponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <a href="#">Suche nach empfohlenen Aktionen</a> | <p>Die Registerkarte „Empfohlene Aktionen“ enthält Funktionen <a href="#">zur KI-Suche</a>. Service Desk-Mitarbeiter können die KI-Suche verwenden, um relevante Ressourcen oder Lösungen für Kundenprobleme zu finden.</p> <p>Die Suchfunktion zeigt basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls einen ersten Satz von Suchergebnissen an. Dieser anfängliche Satz von</p> |

## Registerkarten für Prozessseite zu technischem Produktsupport im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

| Tab-Taste           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <p>Ergebnissen enthält Wissensartikel. Service Desk-Mitarbeiter können auch andere Suchbegriffe eingeben und die Suche wiederholen.</p> <p>In der Liste der Suchergebnisse können Service Desk-Mitarbeiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wählen Sie eine Quelle aus, um Suchergebnisse dieses Typs anzuzeigen.</li> <li>• Filtern Sie die Liste der Suchergebnisse.</li> <li>• Sortieren Sie die Liste der Suchergebnisse.</li> <li>• Öffnen Sie die Suchergebnisse in Vollansicht auf einer Datensatz-Unterregisterkarte.</li> <li>• Führen Sie die folgenden Aktionen aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Artikel anzeigen und anfügen</li> <li>◦ Mit Fall verknüpfen</li> <li>◦ Führen Sie andere Aktionen aus, z. B. Artikel in der Vollansicht lesen, Artikel kennzeichnen oder Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren.</li> </ul> </li> <li>• Zeigen Sie erfolgreiche Aktionen an, indem Sie das Symbol für den Aktionsverlauf wählen.</li> </ul> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Verwenden Sie die KI-Suche in Empfohlene Aktionen, um Fälle zu lösen</a>.</p> <p><b>i Hinweis:</b> Die Verwendung von „Empfohlene Aktionen“ im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert die Anwendung „Empfohlene Aktionen“ (sn_cs_nb_action), die in der Anwendung „CSM Configurable Workspace“ enthalten ist.</p> |
| Zugehörige Elemente | <p>Über die Registerkarte Zugehörige Elemente haben Sie Zugriff auf die zugehörigen Listen für Fälle.</p> <p>Das Playbook zum Support von Technologieprodukten integriert zugehörige Listenfunktionen in den kontextbezogenen Seitenbereich. Diese Listen werden in einem Akkordeonformat angezeigt, das Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf erweitern und reduzieren können.</p> <p>Ein Indikator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die in einer zugehörigen Liste verfügbar sind. Wenn sie erweitert wird, werden die Datensätze in einer zugehörigen Liste im Kartenformat angezeigt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Anhänge             | <p>Die Registerkarte Anhänge bietet Zugriff auf fallbezogene Anhänge. Auf dieser Registerkarte können Service Desk-Mitarbeiter Anhänge anzeigen und herunterladen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Registerkarten für Prozessseite zu technischem Produktsupport im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

| Tab-Taste       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vorlagen        | Die Registerkarte Vorlagen bietet Zugriff auf verfügbare Formularvorlagen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Felder in neuen Datensätzen automatisch ausfüllen können. Service Desk-Mitarbeiter können eine Vorlage manuell anwenden, wenn sie einen neuen Datensatz wie einen Incident oder Change erstellen.                                                                                                            |
| Antwortvorlagen | Die Registerkarte Antwortvorlagen bietet Zugriff auf verfügbare Antwortvorlagen. Diese Vorlagen enthalten wiederverwendbare Nachrichten, die Service Desk-Mitarbeiter kopieren können, um Kunden schnelle und einheitliche Nachrichten bereitzustellen.                                                                                                                                                                    |
| E-Mail-Vorlagen | Die Registerkarte E-Mail-Vorlagen bietet Zugriff auf verfügbare E-Mail-Vorlagen. Diese Vorlagen enthalten Standardwerte für Felder, die Service Desk-Mitarbeiter zu E-Mail-Nachrichten hinzufügen können. Diese Standardwerte können die Empfänger (E-Mail-Adressen in den Feldern „An“, „Cc“ und „Bcc“), den Absender, den Betreff der E-Mail und den Text enthalten, der in den Nachrichtentext aufgenommen werden soll. |

### Komponente des Aktivitätenstroms

Die Prozessseite des Supports für Technologieprodukte enthält den Aktivitätenstrom auf der ersten Registerkarte des kontextbezogenen Seitenbereichs.

Die Aktivitätenstrom-Komponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten. Die Aktivitäten in der Liste können reduziert oder erweitert werden. Wenn sie reduziert wird, kann der Service Desk-Mitarbeiter die Liste schnell scannen, um eine Übersicht über die Fallaktivitäten zu erhalten. Wenn erweitert, kann der Service Desk-Mitarbeiter detaillierte Informationen zu einzelnen Aktivitäten anzeigen.

## Playbook-Aktivitätenstrom-Komponente für die Unterstützung von Technologieprodukten

### Compose

Comments
Work notes (Private)

Type your comments here

Everyone can see this comment
Post Comment

### Activity

Internal 3 days ago

**John Jason**  
Work note • Mon, Apr 17, 5:44 PM  
These changes look good to me. Please update the record [CS1229034](#) as well.

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co... 3 days ago

Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co... 3 days ago

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

John Jason - Issue during class with broken pedals on our Pelot... 3 days ago

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

George Warren - Issue during class with broken pedals on our... 3 days ago

Die Aktivitäten im Aktivitätenstrom werden durch Kacheln dargestellt, die Symbole und Farben verwenden, um den Aktivitätstyp anzuzeigen.

- Kommentar
- Arbeitsnotiz
- Anhang
- Feldänderung
- E-Mail gesendet oder E-Mail erhalten
- Chat-Diskussion
- Anwenderdefiniertes Symbol

Jede Aktivität in der Liste enthält Folgendes, wenn sie reduziert ist:

- Eine Kachel, die den Aktivitätstyp darstellt.
- Der Name des für die Aktivität verantwortlichen Anwenders.
- Eine kurze einzeilige Zusammenfassung der Aktivität.
- Ein Abzeichen, das anzeigt, ob eine Aktivität intern oder extern ist.
- Ein relativer Zeitstempel.
- Eine Erweiterungsschaltfläche, mit der Service Desk-Mitarbeiter eine detaillierte Zusammenfassung der Aktivität anzeigen können

Wenn erweitert, enthält jede Aktivität auch:

- Ein vollständiger Datums- und Zeitstempel.
- Eine Aktionsbezeichnung, die den Typ der Aktivität beschreibt
- Bei Kommentaren und Arbeitsnotizen der vollständige Text des Kommentars oder der Arbeitsnotiz.
- Bei Feldaktualisierungen der Feldname und der aktualisierte Feldwert.
- Für E-Mails: detaillierte Nachrichteninformationen.
- Bei Anhängen eine kleine Vorschau der angehängten Datei.
- Für Chats eine Chatkarte in der Sidebar.

Der Aktivitätenstrom verwendet [Dialogfelder ohne Modus](#) zum Verfassen von Kommentaren, Arbeitsnotizen und E-Mails. Verwenden Sie die Schaltfläche **Verfassen** in der Aktionsleiste, um diese Elemente zu erstellen.

- **Verfassen > Kommentar:** Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen eines Kommentars.
- **Verfassen > Arbeitsnotiz:** Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen einer Arbeitsnotiz.
- **Verfassen > E-Mail:** Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen von E-Mails.

## Suchkomponente für empfohlene Aktionen

Die Suchkomponente „Empfohlene Aktionen“ wird als Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt und bietet Service Desk-Mitarbeitern eine KI-Suchfunktion. Service Desk-Mitarbeiter können nach Informationen suchen, Wissensartikel überprüfen und anhängen sowie ähnliche Fälle anhängen.

Standardmäßig sucht die Konfiguration der KI-Suche nach der Kurzbeschreibung des Falls.

Bei Wissensartikeln kann ein Service Desk-Mitarbeiter den Artikel anzeigen und an den aktuellen Fall anhängen. Nach dem Anhängen eines Artikels wird der Artikel in der Liste Angehängtes Wissen der Registerkarte Zugehörige Datensätze angezeigt.

- Wenn Sie **Artikel überprüfen und anhängen** auswählen, wird der Artikel im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.
- Wenn Sie **Diesen Artikel anhängen** auswählen, wird der Wissensartikel an den aktuellen Fall angehängt.

**i Hinweis:** Die Verwendung von „Empfohlene Aktionen“ im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert die Anwendung „Empfohlene Aktionen“  (sn\_cs\_nb\_action), die in der Anwendung „CSM Configurable Workspace“ enthalten ist.

## Komponente „Zugehörige Elemente“

Das Playbook zum Support von Technologieprodukten integriert zugehörige Listenfunktionen in den kontextbezogenen Seitenbereich. Die Registerkarte Zugehörige Elemente bietet Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf die zugehörigen Listen für Fälle. Diese Listen werden in einem Akkordeonformat angezeigt, das Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf erweitern und reduzieren können.

### Zugehörige Listenkomponente für Playbook zur Unterstützung technischer Produkte

The screenshot displays the 'Zugehörige Elemente' (Related Elements) component in the ServiceNow interface. On the left, a list of related lists is shown with counts and expand/collapse icons. On the right, the 'Work Orders' list is expanded, showing a detailed view of a specific work order (WO0010001) with fields like Number, Priority, State, and Draft. The interface includes a sidebar with navigation icons and a top bar with user information.

| Related List                | Count | Status    |
|-----------------------------|-------|-----------|
| Work Orders                 | 1     | Expanded  |
| SLAs                        | 3     | Collapsed |
| Tasks                       | 2     | Collapsed |
| Interactions                | 0     | Collapsed |
| Draft Emails                | 0     | Collapsed |
| Emails                      | 5     | Collapsed |
| Task Skills                 | 0     | Collapsed |
| Attached Knowledge          | 0     | Collapsed |
| Knowledge Gaps              | 0     | Collapsed |
| Escalations                 | 1     | Collapsed |
| Child Cases                 | 0     | Collapsed |
| Special Handling Notes List | 0     | Collapsed |
| Requests                    | 0     | Collapsed |
| Appointments                | 0     | Collapsed |
| Social Logs                 | 0     | Collapsed |
| Blocked by                  | 3     | Collapsed |
| Related Parties             | 0     | Collapsed |

Ein Indikator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die in einer zugehörigen Liste verfügbar sind. Wenn sie erweitert wird, werden die Datensätze in einer zugehörigen Liste im Kartenformat angezeigt. Wenn eine zugehörige Liste leer ist, können Service Desk-Mitarbeiter in der Liste Einen erstellen auswählen, um einen Datensatz zu erstellen.

Die Komponente „Zugehörige Elemente“ im kontextbezogenen Seitenbereich enthält die folgenden zugehörigen Listen:

- Betroffene Installationsbasiselemente
- Aufgaben
- SLAs
- Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen
- Eskalationen
- Untergeordnete Fälle
- Change-Anforderungen
- Blockiert durch
- Zugehörige Parteien
- Angehängtes Wissen
- Wissenslücken

Automatische Übersetzung

- E-Mails
- E-Mail-Entwürfe
- Aufgabenkompetenzen
- Arbeitsaufträge

Zugehörige Listen enthalten die folgenden Aktionen:

- **Erstellen:** öffnet einen leeren Datensatz auf einer Unterregisterkarte, auf der der Service Desk-Mitarbeiter ein neues Element erstellen kann.
- **Alle anzeigen:** öffnet eine Liste der Datensätze auf einer Unterregisterkarte.
- **Mehr anzeigen:** wird für Listen mit mehr als fünf Elementen angezeigt.

Die Elemente in einer erweiterten Liste werden als Karten angezeigt. Eine erweiterte Liste zeigt eine Karte für jedes Element in der Liste an.

- Service Desk-Mitarbeiter können ein Element auf einer untergeordneten Registerkarte öffnen.
- Wenn eine Liste mehr als fünf Elemente enthält, enthält sie die Option **Weitere anzeigen**.

## Dialogfelder ohne Modi

Das Playbook zum Support von Technologieprodukten verwendet Dialogfelder ohne Modus, um Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mail-Nachrichten zu erstellen. Die folgenden Aktionen sind über die Schaltfläche **Verfassen** im Formularheader verfügbar:

- **Verfassen > Kommentar:** öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen eines Kommentars.
- **Verfassen > Arbeitsnotiz:** öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen einer Arbeitsnotiz.
- **Verfassen > E-Mail:** öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen von E-Mails.

Die folgenden Regeln gelten für die Sichtbarkeit von Dialogfeldern ohne Modus:

- Von jedem Typ (Kommentar, Arbeitsnotiz oder E-Mail) kann jeweils ein Dialogfeld ohne Modus aktiv sein.
- Ein Dialogfeld ohne Modus kann gleichzeitig angezeigt werden, während die anderen beiden minimiert werden.
- Minimierte Dialogfelder ohne Modus werden im Menü In Arbeit befindliche Aktionen in der Aktionsleiste angezeigt. In diesem Menü wird ein Abzeichen angezeigt, das die Anzahl der minimierten Dialogfelder ohne Modus anzeigt.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter ein zweites Dialogfeld ohne Modus öffnet, während das erste Dialogfeld ohne Modus angezeigt wird, minimiert das System das erste Dialogfeld ohne Modus.

Service Desk-Mitarbeiter haben folgende Möglichkeiten:

- Wählen Sie das Menü In Arbeit befindliche Aktionen aus, um eine Liste der minimierten Dialogfelder ohne Modus anzuzeigen. Jeder Eintrag in der Liste enthält den Titel und die Kategorie des minimierten Elements.
  - Bei E-Mails entspricht der Titel dem E-Mail-Betreff.
  - Bei Kommentaren und Arbeitsnotizen ist der Titel die erste Textzeile.
- Wählen Sie ein Element aus der Liste aus, um das minimierte Dialogfeld ohne Modus zu öffnen.

Abschlussverhalten für Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mail:

- Durch das Veröffentlichen eines Kommentars oder einer Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom wird das Dialogfeld ohne Modus geschlossen.
- Durch das Speichern des Datensatzes, durch das ein Kommentar oder eine Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom veröffentlicht wird, wird das Dialogfeld ohne Modus geschlossen.
- Durch das Senden einer E-Mail wird das Dialogfeld ohne Modus geschlossen. Das System fügt die E-Mail dem Aktivitätenstrom und der zugehörigen Liste E-Mails hinzu.

Verhalten für Kommentare und Arbeitsnotizen verwerfen:

- Durch das Schließen eines Dialogfelds ohne Modus für Arbeitsnotizen oder Kommentare wird der Text verworfen. Das System zeigt ein Popup-Fenster „Dialogfeld schließen“ an und fordert den Service Desk-Mitarbeiter auf, die Aktion zu bestätigen.
  - Wenn Sie **„Fortsetzen“** wählen, wird die Aktion bestätigt, der Text verworfen und das Fenster geschlossen.
  - Durch Auswahl von **Abbrechen** oder der Schaltfläche Dialogfeld schließen wird die Aktion abgebrochen. Das Dialogfeld ohne Modus bleibt geöffnet, und der Text bleibt im Dialogfeld.
- Der Text wird im Dialogfeld ohne Modus und im Formularfeld verworfen.

Service Desk-Mitarbeiter können Antwortvorlagen aus dem kontextbezogenen Seitenbereich verwenden, um Text in die Dialogfelder ohne Modus zu kopieren.

Service Desk-Mitarbeiter können in einem Dialogfeld ohne Modus Vorlagen auf E-Mails anwenden:

- Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf der Registerkarte E-Mail-Vorlagen eine Vorlage aus, und wählen Sie dann **Vorlage übernehmen** aus. Der Inhalt der Vorlage wird dem Dialogfeld ohne Modus hinzugefügt.
- Wenn ein Dialogfeld ohne Modus minimiert wird, zeigen Sie das Dialogfeld an, bevor Sie die Vorlage anwenden.

Service Desk-Mitarbeiter können auch die Schaltfläche **Rich-Text-Editor** im E-Mail-Dialogfeld ohne Modus umschalten, um den TinyMCE-Formatierer ein- oder auszublenden.

Weitere Informationen finden Sie unter [Dialogfelder ohne Modi](#) .

## Aktionspläne aktualisieren

Service Desk-Mitarbeiter können einen Fallaktionsplan während des Falllösungsprozesses mehrmals aktualisieren. Beispielsweise kann ein Service Desk-Mitarbeiter den Plan aktualisieren, bevor er den Fall an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter überträgt.

Die Aktivität „Zugehörige Arbeit“ in der Phase „Problembehandlung“ des Playbooks enthält eine deklarative Aktion **Aktionsplan aktualisieren**, mit der Service Desk-Mitarbeiter Aktualisierungen vornehmen können. Wenn Sie diese Aktion auswählen, kehren Service Desk-Mitarbeiter zur Aktivität „Aktionsplan aktualisieren“ zurück. Nach der Aktualisierung des Plans und der Auswahl von **Speichern** postet das System den Aktionsplan im Aktivitätenstrom und führt den Service Desk-Mitarbeiter zur Aktivität Zugehörige Arbeit zurück.

Ein neuer Filtersatz (Aktionsplan) ist im Aktivitätenstrom verfügbar. Service Desk-Mitarbeiter können diesen Filtersatz verwenden, um nur die Aktionsplanfelder anzuzeigen.

## Erstellen eines Falls

Service Desk-Mitarbeiter können einen Fall zu technischem Produktsupport erstellen, indem sie in der Aktionsleiste im Menü Weitere Aktionen **Fall erstellen** auswählen.

Beim Erstellen eines Falls wird ein modales Element der Serviceauswahl geöffnet, und es werden die Services angezeigt, die für den Falltyp „Technischer Produktsupport“ definiert sind. In diesem modalen Fenster können Service Desk-Mitarbeiter:

- Suchen Sie nach einem Service.
- Wählen Sie einen Service aus.
- Wählen Sie **Fall erstellen**.

Das System erstellt den Fall und startet das Playbook, das der Servicedefinition zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Ordnen Sie ein Playbook einer Servicedefinition zu](#) .

**i Hinweis:** Diese Aktion ist standardmäßig für die Prozessseite des Supports für Technologieprodukte aktiv.

## Verwenden von Now Assist for CSM zum Generieren von Lösungshinweisen für einen Fall

Service Desk-Mitarbeiter können die Lösungshinweise für einen Fall automatisch generieren, indem sie die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ in Now Assist für Customer Service Management (CSM) verwenden.

Wenn das Playbook in die Phase „Lösen“ übergeht, fügt die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ die Informationen zum Feld **Lösungshinweise** in der Aktivität Lösung vorschlagen hinzu.

**i Hinweis:** Die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ erfordert mindestens 200 Wörter im Falldatensatz, um die Lösungshinweise zu generieren. Wenn die Lösungshinweise nicht generiert werden können, zeigt das System eine Meldung unter dem Feld **Lösungshinweise an**.

So verwenden Sie die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ mit der Seitenvariante Technologie-Produktsupport Prozessseite:

1. [Aktivieren Sie Now Assist für das Kundenservice-Management \(CSM\)](#) .
2. [Konfigurieren Sie die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ in der Now Assist Admin-Konsole](#) .

## Playbook-Phasen und -Aktivitäten für Fall zu technischem Produktsupport

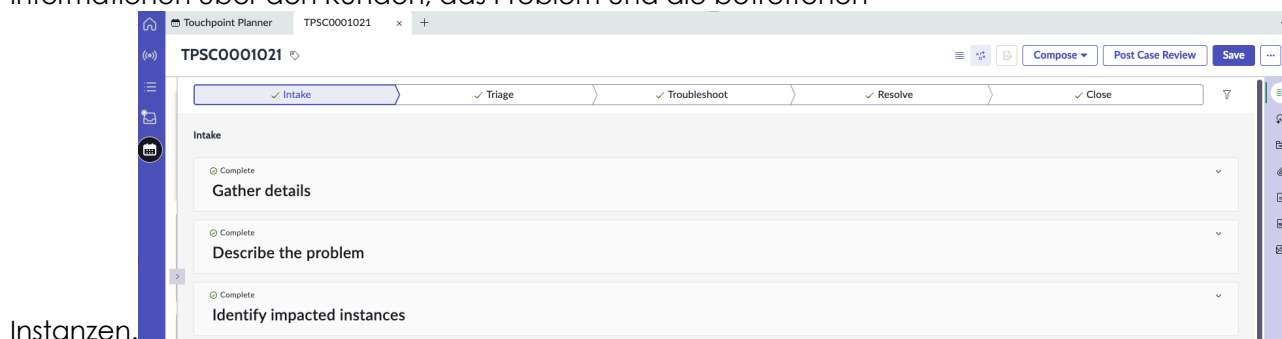
Das Playbook für Fälle zu technischem Produktsupport enthält Phasen und Aktivitäten, die Service Desk-Mitarbeiter bei der Recherche und Lösung von Technologiefällen unterstützen.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall zu technischem Produktsupport erstellt, öffnet das System ein Serviceauswahl-Modal und zeigt die Services an, die für den Falltyp „Technischer Produktsupport“ definiert sind.

Der Service Desk-Mitarbeiter wählt einen Service und dann **Erstellen** aus, um einen Fall zu erstellen. Das System erstellt den Fall und startet das Playbook für den Fall zu technischem Produktsupport. Dieses Playbook enthält die in den folgenden Abschnitten beschriebenen Phasen und Aktivitäten.

## Aufnahmephase

In der Aufnahmephase sammelt ein Service Desk-Mitarbeiter Informationen über den Kunden, das Problem und die betroffenen



Instanzen.

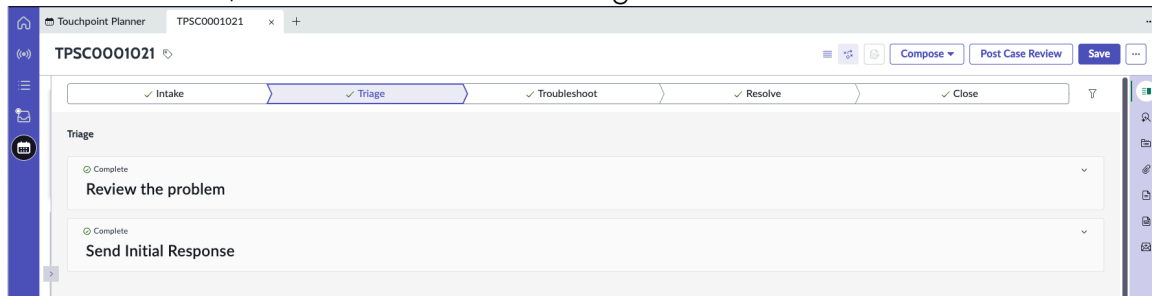
### Aktivitäten in der Aufnahmephase

| Aktivität                           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Details sammeln                     | <p>Der Service Desk-Mitarbeiter sammelt Informationen über den Account, den Kontakt und das Produkt und fügt eine kurze Beschreibung hinzu.</p> <p>Wählen Sie <b>Fortfahren</b>, um die Informationen zu speichern und zur nächsten Aktivität zu wechseln.</p>                                                                                                          |
| Beschreiben Sie das Problem         | <p>Der Service Desk-Mitarbeiter beschreibt den Problemtyp und die Details und fügt eine Fallbeschreibung und Schritte zur Reproduktion hinzu. Service Desk-Mitarbeiter können der Beobachtungsliste auch Benutzer hinzufügen und Anhänge hinzufügen.</p> <p>Wählen Sie <b>Fortfahren</b>, um die Informationen zu speichern und zur nächsten Aktivität zu wechseln.</p> |
| Betroffene Instanzen identifizieren | <p>Der Service Desk-Mitarbeiter fügt die betroffenen Instanzen aus einer Liste von Instanzen hinzu, die zu dem Account gehören.</p> <p>Wählen Sie <b>Fortsetzen</b>, um die Informationen zu speichern und zur ersten Aktivität in der Phase „Selektierung“ zu wechseln.</p>                                                                                            |

Automatische Übersetzung

## Selektierungsphase

Während der Selektierungsphase überprüft der Service Desk-Mitarbeiter die Fallinformationen, nimmt nach Bedarf Änderungen vor und sendet eine erste Antwort an die



### Selektierungsphasenaktivitäten

| Aktivität            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Problem überprüfen   | <p>Der Service Desk-Mitarbeiter kann Informationen zum Kundenproblem überprüfen, einschließlich der betroffenen Instanzen, die in der Phase Aufnahme ausgewählt wurden, und des verkauften Produkts oder der verkauften Produktkomponente.</p> <p>Neben der Überprüfung von Informationen kann der Service Desk-Mitarbeiter auch die Liste der betroffenen Instanzen und die Anhänge aktualisieren.</p> <p>Die folgenden Aktionen sind verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mir zuweisen:</b> Der Service Desk-Mitarbeiter kann diese Aktion auswählen, um den Fall selbst zuzuweisen.</li> <li>• <b>Akzeptieren:</b> Der Service Desk-Mitarbeiter kann diese Aktion auswählen, um den zugewiesenen Fall zu akzeptieren.</li> </ul> <p>Sobald der Fall zugewiesen ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter <b>Fortfahren</b> wählen, um die Informationen zu speichern und zur nächsten Aktivität zu wechseln.</p> |
| Erste Antwort senden | <p>Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Antwort an den Kunden senden, indem er Text in das Feld <b>Erste Antwort</b> eingibt. Bei Bedarf kann der Service Desk-Mitarbeiter eine Vorlage aus der Registerkarte Antwortvorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden.</p> <p>Der Service Desk-Mitarbeiter kann auch Text in das Feld <b>Arbeitsnotizen</b> eingeben, um interne Informationen zu erfassen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

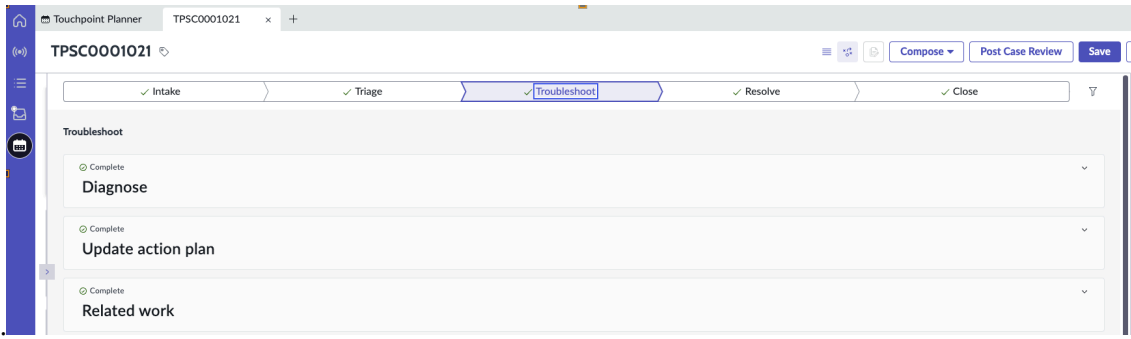
## Selektierungsphasenaktivitäten (Fortsetzung)

| Aktivität | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <p>Nach der Eingabe von Text in diese Felder kann der Service Desk-Mitarbeiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wählen Sie <b>Speichern</b>, um die Informationen in den Feldern zu speichern, ohne sie an den Kunden zu senden.</li> <li>Wählen Sie <b>Senden und fortfahren</b>, um die erste Antwort an den Kunden zu senden, die Arbeitsnotizen zu veröffentlichen und zur Phase Problembehandlung zu wechseln.</li> </ul> |

## Problembehandlungsphase

Während der Problembehandlungsphase untersucht der Service Desk-Mitarbeiter das Problem des Kunden und aktualisiert die Ergebnisse im Aktionsplan. Service Desk-Mitarbeiter können im Rahmen der Untersuchung Tools wie die Suche oder empfohlene Aktionen nutzen. Wenn Service Desk-Mitarbeiter Hilfe benötigen, können sie Fallaufgaben oder andere Arten von Datensätzen erstellen oder eine Sidebar-Diskussion

initiiieren.



## Problembehandlung bei Phasenaktivitäten

| Aktivität       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Diagnostizieren | <p>Die Entscheidungstabelle wird mit der Anwendung Fall zu technischem Produktsupport bereitgestellt. Sie können die definierten Bedingungen und die Ergebnisse an Ihre Anforderungen anpassen.</p> <p>Um die Diagnoseaktivität in der Problembehandlungsphase zu aktivieren, wählen Sie in der Entscheidungstabelle die Fallkategorie als Problem aus. Das Feld Diagnoseaktivität wird auf Wahr aktualisiert.</p> <p>Der Status kann vom Service Desk-Mitarbeiter in False geändert werden. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Entscheidungstabellen finden Sie unter <a href="#">Entscheidungstabellen</a>.</p> |

## Problembehandlung bei Phasenaktivitäten (Fortsetzung)

| Aktivität | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <p>Der Service Desk-Mitarbeiter kann auf diesen Registerkarten die folgenden Aktionen anzeigen und ausführen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verfügbarer Test</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Öffnen Sie auf der Registerkarte <b>Verfügbare Tests</b> eine Liste der Datensätze, die die auszuführenden Tests anzeigen.</li> </ol> <p>Zur Diagnose des Problems schlägt das System automatisch einen oder mehrere Tests vor, die für die im Serviceproblemfall beschriebenen Details relevant sind. Diese Tests sind die Testdefinitionen, die beim Konfigurieren Kundenservice Problem-Management von definiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Testdefinitionen einrichten</a>.</p> <p><b>i Hinweis:</b> Um Konflikte zu vermeiden, lässt das System zu, dass jeweils nur ein Test ausgeführt wird. Dies gilt auch, wenn Sie mehrere Client-Test-Runner-Fenster geöffnet haben.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Wählen Sie <b>Ausführen</b> vor dem Test, den Sie zur Diagnose des Problems ausführen möchten.</li> <li>3. Wählen Sie im Dialogfeld „Test“ eine Option aus, um den Test jetzt auszuführen oder für einen späteren Zeitpunkt zu planen, und wählen Sie dann <b>Test ausführen</b> aus.</li> </ol> </li> <li>• <b>Testergebnisse</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wählen Sie die Registerkarte <b>Testergebnisse</b> aus, und prüfen Sie die Ergebnisse der im vorherigen Schritt durchgeführten Tests, und prüfen Sie, ob die einzelnen Tests bestanden oder fehlgeschlagen sind.</li> </ol> <p>Die fehlgeschlagenen Tests zeigen an, dass die Ursachen des Serviceproblems identifiziert wurden und repariert werden müssen.</p> <p>Für alle fehlgeschlagenen Testfälle im Zusammenhang mit dem diagnostizierten Serviceproblem wird</p> </li> </ul> |

## Problembehandlung bei Phasenaktivitäten (Fortsetzung)

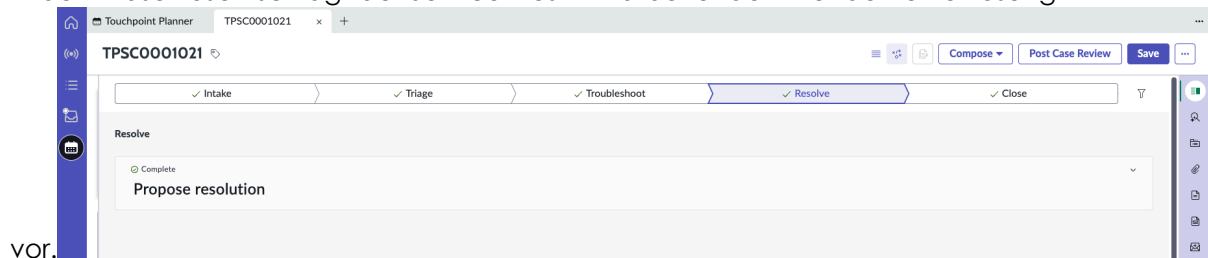
| Aktivität                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | <p>eine Reparaturaufgabe erstellt. Für jede eindeutige Service- und Testspezifikation wird nur eine Reparaturaufgabe erstellt. Der Service Desk-Mitarbeiter kann dann daran arbeiten und diese Reparaturaufgabe schließen.</p> <p>2. Wählen Sie für ein bestimmtes Testergebnis das Symbol <b>Details anzeigen</b>, um die zugehörigen Details anzuzeigen.</p> <p>3. Wählen Sie für ein bestimmtes Testergebnis das Symbol <b>Test erneut ausführen</b>, um es erneut auszuführen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diagnoseaufgaben</b> Bei Bedarf kann der Service Desk-Mitarbeiter die Diagnoseaufgaben manuell erstellen und die Diagnoseaufgaben anzeigen.</li> </ul> |
| Aktionsplan aktualisieren | <p>Der Service Desk-Mitarbeiter untersucht das Problem und fügt Informationen in die folgenden Felder ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemzusammenfassung</li> <li>• Getroffene Maßnahmen</li> <li>• Nächste Schritte</li> </ul> <p>Durch Auswahl der Aktion <b>Aktualisieren und Fortfahren</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Speichert die Informationen im Aktionsplan.</li> <li>• Postet die Informationen im Aktivitätenstrom.</li> <li>• Verschiebt den Service Desk-Mitarbeiter zur zugehörigen Arbeitsaktivität.</li> </ul>                                                                                                                 |
| Zugehörige Arbeiten       | <p>Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Aktionsstatus des Falls sehen, falls verfügbar, und das Feld <b>Handlungsbedarf</b> aktualisieren.</p> <p>Die Aktivität Zugehörige Arbeit enthält die Karte Empfohlene Aktionen, <b>Mit Experten sprechen</b>, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden können, wenn sie Hilfe benötigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wählen Sie <b>Diskussion starten aus</b>, um eine Sidebar-Konversation zu starten.</li> <li>• Wählen Sie <b>Verwerfen</b> aus, um die Karte zu schließen.</li> </ul>                                                                                                                                        |

## Problembehandlung bei Phasenaktivitäten (Fortsetzung)

| Aktivität | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <p>Die Aktivität „Zugehörige Arbeit“ zeigt Listen zugehöriger Falldatensätze an. Der Service Desk-Mitarbeiter kann diese zugehörigen Datensatzlisten erweitern und die Datensatzkarten anzeigen oder Datensätze erstellen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aktionsplan aktualisieren:</b> Gibt den Service Desk-Mitarbeiter an die Aktivität Aktionsplan aktualisieren zurück, damit er Informationen aktualisieren kann.</li> <li>• <b>Fortfahren:</b> schließt die Phase „Problembehandlung“ ab und versetzt den Service Desk-Mitarbeiter in die Phase „Lösen“.</li> <li>• <b>Reparaturaufgaben erstellen:</b> Erstellt eine Reparaturaufgabe und weist sie dem Service Desk-Mitarbeiter zu.</li> </ul> <p>Die Zugehörige Arbeitsaktivität enthält <b>Lösungsaufgaben</b>, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden können, wenn der Test fehlschlägt, und die Lösungsaufgabe manuell erstellen, um das Problem zu lösen. Service Desk-Mitarbeiter können diese <b>Lösungsaufgabenlisten</b> erweitern und die Liste der Lösungsaufgaben anzeigen oder eine erstellen.</p> |

## Phase „Lösen“.

In der Phase Lösen schlägt der Service Desk-Mitarbeiter dem Kunden eine Lösung



## Phasenaktivitäten lösen

| Aktivität          | Beschreibung                                                                                                                                                                |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lösung vorschlagen | <p>Der Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert die folgenden Felder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ursachencode</b></li> <li>• <b>Lösungscod</b></li> </ul> |

## Phasenaktivitäten lösen (Fortsetzung)

| Aktivität | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ursache</b></li> <li>• <b>Auflösungshinweise</b></li> </ul> <p>Service Desk-Mitarbeiter können auch das Kontrollkästchen <b>Lösungshinweise zu Kommentaren hinzufügen</b> aktivieren, um dem Fallaktivitätenstrom Lösungsinformationen hinzuzufügen.</p> <p><b>i Hinweis:</b> Wenn die Anwendung Now Assist für Customer Service Management (CSM) installiert ist und die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ konfiguriert wurde, wird das Feld <b>Lösungshinweise</b> automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Now Assist für CSM zum Generieren von Lösungshinweisen für einen Fall verwenden</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lösung vorschlagen:</b> Schließt die Aktivität ab und wechselt zur Phase „Abschließen“. Der Fallstatus ändert sich in Lösung vorgeschlagen.</li> <li>• <b>Speichern:</b> Speichert die Informationen in der Aktivität.</li> </ul> |

Automatische Übersetzung

## Phase schließen

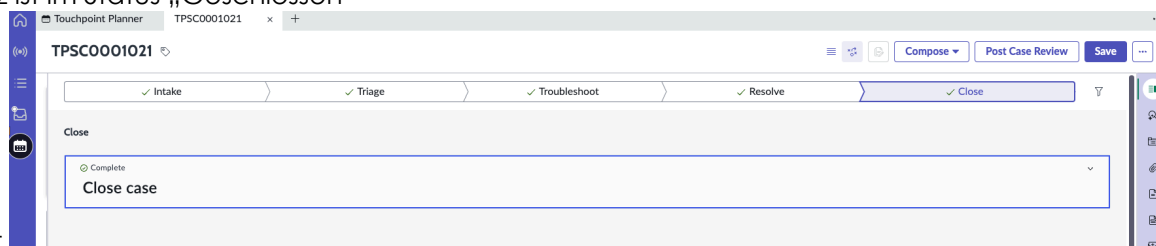
Ein Fall kann wie folgt geschlossen werden:

- Der Kunde akzeptiert die vorgeschlagene Lösung.
- Der Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert die vorgeschlagene Lösung im Namen des Kunden.
- Der Service Desk-Mitarbeiter schließt den Fall.
- Das System schließt den Fall automatisch, nachdem er sich eine bestimmte Anzahl von Tagen im Status Lösung vorgeschlagen befindet.

In der Phase „Abschließen“ aktualisiert der Service Desk-Mitarbeiter den Fall mit einer Zusammenfassung des Problems und fügt zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzu.

Der Falldatensatz ist im Status „Geschlossen“

schreibgeschützt.



## Schließen Sie Phasenaktivitäten ab

| Aktivität      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fall schließen | <p>Der Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert die folgenden Felder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemzusammenfassung</li> <li>• Ursachencode</li> <li>• Lösungsnotizen</li> <li>• Details zu Kommentaren hinzufügen</li> <li>• Zusätzliche Anmerkungen</li> <li>• Arbeitsnotizen</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lösung akzeptieren:</b> Speichert die Änderungen und postet den Inhalt in den Feldern <b>Zusätzliche Kommentare</b> und <b>Arbeitsnotizen</b> im Aktivitätenstrom. Der Fallstatus ändert sich von Lösung vorgeschlagen in Geschlossen.</li> <li>• <b>Lösung ablehnen:</b> Speichert die Änderungen und postet den Inhalt in den Feldern <b>Zusätzliche Kommentare</b> und <b>Arbeitsnotizen</b> im Aktivitätenstrom. Der Fallstatus ändert sich von Lösung vorgeschlagen zu In Arbeit.</li> <li>• <b>Speichern:</b> Speichert die Änderungen an der Aktivität.</li> </ul> <p>Nachdem der Fall geschlossen wurde, kann der Service Desk-Mitarbeiter <b>Nachprüfung eines Falls erstellen</b> auswählen, um einen Datensatz der Fallnachprüfung auf einer Unterregisterkarte zu öffnen.</p> |

## Aktionen speichern und fortsetzen

Wenn eine Phase in Bearbeitung ist, speichert die Aktion „**Fortsetzen**“ die Informationen in der Phase und versetzt den Service Desk-Mitarbeiter zur nächsten Aktivität im Flow. Dies kann die nächste Aktivität innerhalb einer Phase oder die erste Aktivität in der nächsten Phase sein.

Wenn eine Phase abgeschlossen ist, ist auch die Aktion **Speichern** verfügbar. Diese Aktion speichert die Informationen in der Phase, verschiebt den Service Desk-Mitarbeiter jedoch nicht in die nächste Phase. Mit der Aktion **Speichern** können Service Desk-Mitarbeiter Informationen in abgeschlossenen Phasen aktualisieren.

## Empfohlene Aktionen in Playbook-Aktivitäten anzeigen

Empfohlene Aktionen können so konfiguriert werden, dass sie in Playbook-Aktivitäten angezeigt werden. Standardmäßig wird die **Empfehlung Mit Experten sprechen** in der Aktivität Zugehörige Arbeiten in der Phase Problembehandlung angezeigt.

Die Regel zur Fehlerbehebung bei empfohlenen Aktionen für Technologieprodukt:

- Enthält die Empfehlung für einen Service Desk-Mitarbeiter, ein Fallproblem mit einem Experten zu besprechen. Diese Empfehlung.
- Enthält die folgenden Aktionen:
  - **Diskussion starten:** Startet eine Sidebar-Diskussion.
  - **Verwerfen:** Schließt die Empfehlungskarte.

Weitere Informationen finden Sie unter [Empfohlene Aktionen](#) .

## Integration eines Falls zu technischem Produktsupport mit externen Systemen in Richtung Süd

In Proactive Service Experience Workflows können Sie ausgehende Servicetestausführungsanforderungen an verschiedene externe Systeme übermitteln, indem Sie die Anwendung in externe Systeme integrieren.

### Übersicht über externe Systeme in Richtung Süd

Wenn die Tests ausgeführt werden, werden Anforderungen an die Test- und Diagnosesysteme in Richtung Süd gesendet. Diese Systeme bestimmen dann die Testergebnisse und identifizieren etwaige Fehler.

Mit dieser Integration kann ein Kommunikationsdienstanbieter (Communications Service Provider, CSP) die folgenden Aufgaben ausführen:

- Lösen Sie ausgehende Anforderungen für einen oder mehrere Servicetestläufe aus, indem Sie die TeleManagement Forum (TMF) 653 Open POST order API verwenden.
- Teilen Sie mit den externen Systemen Updates zu den Änderungen während der Ausführung an vorhandenen Testläufen mit ausgehenden Anforderungen.
- Verwalten Sie die eingehende Antwort der ausgehenden Anforderungen für die Testausführung.
- Verwalten Sie die Fehler und Ausnahmen für die ausgehenden Anforderungen und eingehenden Antworten.

### Funktionsweise der Integration

Der Integrationsprozess für mit externen Service-Testmanagementsystemen läuft wie folgt ab:

1. Als Administrator aktivieren Sie die Testspezifikation Open API, um die Testläufe aus dem Serviceproblemfall zu erfassen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Service Test Management Open API](#) .

2. Die Integration beginnt jetzt:

- a. Der Testmanager erstellt die Testausführung in der Testausführungstabelle.

Weitere Informationen zum Einrichten von Testdefinitionen finden Sie unter [Testdefinitionen einrichten](#).

- b. Die generierte Nutzlast wird an den Endpunkt des externen Erfüllungssystems gesendet.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von externen Systemendpunkten durch Erstellen einer Integrationsanforderung finden Sie unter [Workflow-Studio Flow-Integrationen](#) .

** Hinweis:**

- Wenn der Testlauf in der Entscheidungstabelle als hierarchisch konfiguriert ist, sendet das System alle Testläufe des untergeordneten Service in der Hierarchie an das externe System, das in der Auswahl für Anwendungs-Spoke konfiguriert ist.
- Wenn der Testlauf in der Entscheidungstabelle als nicht hierarchisch konfiguriert ist, senden die Systeme nur den einzelnen Testlauf an das externe System, das in der Auswahl für Anwendungs-Spoke konfiguriert ist.

Weitere Informationen zu Spokes finden Sie [unter Speichen mit Spoke-Generator erstellen](#) .

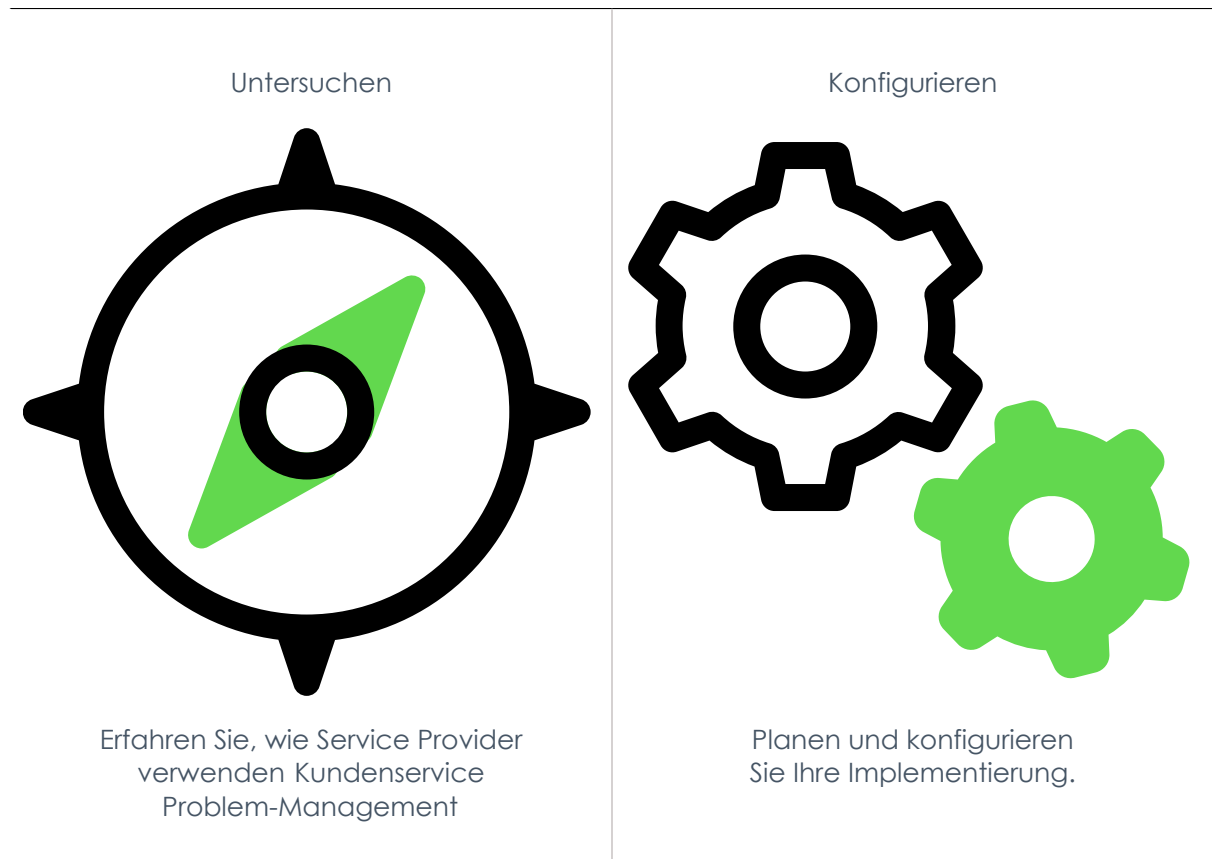
3. Wenn die Erfüllungsanforderung erfolgreich ist, wird eine Antwort vom externen System empfangen und in der Tabelle „Testlauf“ (sn\_st\_mgmt\_test) erfasst.

** Hinweis:** Der Kunde muss das ID-Feld der Testmaßdefinition ausfüllen.

# Kundenservice Problem-Management

Erkennen und lösen Sie effizient Serviceprobleme, die bei Kunden mit der Anwendung ServiceNow® Kundenservice Problem-Management (CSPM) aufgetreten sind. Mit dieser Anwendung können TMT-Service Provider (Technology, Media und Telecommunications) ihre Servicemanagement-Prozesse optimieren und ihren Kunden eine nahtlose Experience bieten.

## Erste Schritte



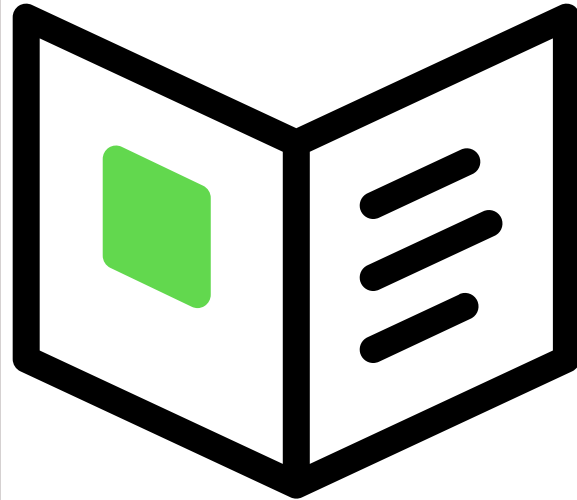
Automatische Übersetzung

## Verwenden



Verwenden Sie Kundenservice Problem-Management als Service Desk-Mitarbeiter zum Diagnostizieren und Lösen von Serviceproblemen.

## Referenz



Rufen Sie Details zu Domain Separation und den mit Kundenservice Problem-Managementinstallierten Komponenten ab.

## Problembehandlung und Hilfe

- [Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Kundenservice Problem-Management in ServiceNow Community](#)
- [Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen](#)
- [Kontakt Kundenservice und Support](#)

## Kundenservice Problem-Management erkunden

Erfahren Sie, wie Sie als Service Provider die Anwendung Kundenservice Problem-Management (CSPM) verwenden können, um den Lösungsprozess für servicebezogene Probleme Ihrer Kunden zu optimieren.

### Apps im Store anfordern

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

Kundenservice Problem-Management (CSPM) bietet einen schrittweisen Prozess zur Lösung von Kundenproblemen. Der Prozess beginnt mit der Überprüfung des Problems des Kunden, wie im Serviceproblemfall definiert. Das System schlägt dann automatisch relevante Diagnosetests vor, um die Servicequalität zu überprüfen und das Problem effektiv zu beheben. Nach Identifizierung der Ursache hilft die Anwendung beim Generieren einer Reparaturaufgabe basierend auf den Testergebnissen, was zu einer erfolgreichen Lösung führt. Dieser optimierte Prozess vereinfacht Kundenservice-Mitarbeitern die

Problemlösung und ermöglicht eine schnellere Lösung sowie höhere Effizienz, was wiederum die Kundenzufriedenheit erhöht.

Wenn Kunden ein Problem mit ihrem Internetservice feststellen, können sie es melden, um einen Fall zur Lösung zu erstellen. Der Fall wird dann an die Anwendung CSPM weitergeleitet, die das Problem analysiert und die relevanten Diagnosetests vorschlägt, um die Ursache des Problems zu identifizieren. Das System weist den Fall dann einem Service Desk-Mitarbeiter zu, der diese Tests ausführt und die Ergebnisse untersucht. Basierend auf den Ergebnissen ergreift der Service Desk-Mitarbeiter die erforderlichen Maßnahmen, um das Problem zu beheben und den Internetservice für den Kunden wiederherzustellen.

## Kundenservice Problem-Management-Datenmodell

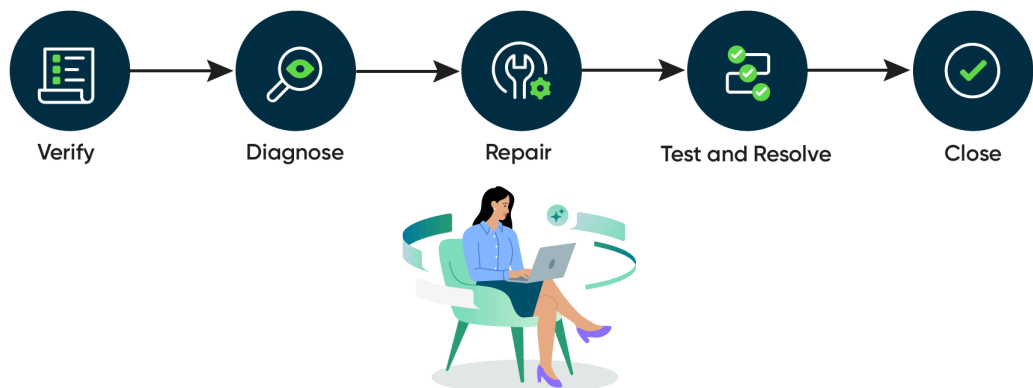
Kundenservice Problem-Management (CSPM) bietet ein Framework, mit dem Sie einen strukturierten Ansatz zur Behandlung und Lösung von von Kunden gemeldeten Problemen verfolgen können. Das -Framework stellt eine nahtlose und zufriedenstellende Kunden-Experience sicher.

CSPM folgt dem vom TeleManagement Forum (TMF) definierten Framework zur Verwaltung von Serviceproblemen. Diese Probleme entstehen, wenn bei Kunden Serviceunterbrechungen auftreten oder wenn das Team des Network Operations Center (NOC) Netzwerkfehler identifiziert und Beschwerden einreicht, z. B. Serviceunterbrechungen, Fehler oder andere Probleme. Die Anwendung CSPM konzentriert sich auf die Testdiagnosefunktion zur Lösung von Serviceproblemen. Dies umfasst die Durchführung relevanter Tests, um die Ursache des Problems zu diagnostizieren und dann auf Grundlage der Testergebnisse Lösungen vorzuschlagen.

## Lebenszyklus des Kundenservice Problem-Management-Datenmodells

CSPM ermöglicht es einem servicebezogenen Problem, die verschiedenen Phasen des Lebenszyklus des Service-Problem-Managements zu durchlaufen, um gelöst zu

Customer Service Problem Management lifecycle



werden.

## Lebenszyklus des Datenmodells CSPM.

| Phase      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Überprüfen | Verifiziert den Fall, der für ein Serviceproblem erstellt wurde, das beim Kunden aufgetreten ist. Dies umfasst die Überprüfung der im Fall bereitgestellten Details. Bei Bedarf kann der Service Desk-Mitarbeiter den Service auch basierend auf dem Problem ändern. |

## Lebenszyklus des Datenmodells CSPM. (Fortsetzung)

| Phase            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | Basierend auf diesen Details schlägt das System die Diagnosetests vor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Diagnostizieren  | Vom System abgeleitete Testspezifikationen, die während des ersten Setups definiert werden. Diese Spezifikationen sind entscheidend für die Diagnose der Ursache von Serviceproblemen. Service Desk-Mitarbeiter können diese Tests sofort ausführen oder für einen späteren Zeitpunkt planen. Darüber hinaus können Service Desk-Mitarbeiter diese Tests mit dem System anzeigen und ausführen. |
| Reparieren       | Basierend auf den Ergebnissen der Diagnosetests generiert das System Reparaturaufgaben, um das Problem zu beheben.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Testen und Lösen | Koordination der Erfüllung von Serviceproblemen, die dem Erfüllungs-Flow folgt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Schließen        | Letzter Schritt im Lebenszyklus von Service Problem Management.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Kundenservice Problem-Management-Datenmodell

Das folgende Diagramm zeigt die Anwendungen, Tabellen und die Beziehungen, die das Datenmodell CSPM bilden.

Das Datenmodell CSPM verwendet eine Kombination dieser Tabellen zum Speichern von Daten:

- Tabellen aus der Anwendung Service-Test Management enthalten die folgenden Tabellen:
  - Testdefinition
  - Testmaßdefinition
  - Testdefinitionsmerkmale
  - Testdefinitionsbeziehung
  - Beziehung von Spezifikation zu Testdefinition
  - Schwellenwertregel
  - Messkonsequenzen
  - Diagnoseaufgabe
  - Lösungsaufgabe
- Tabelle, die aus den Anwendungseinbindungen Kundenservice Problem-Management, Serviceproblemfall stammt.

Das Datenmodell Kundenservice Problem-Management (CSPM) basiert auf Northbound- und Southbound-APIs, um Testprozesse zu verwalten und auszuführen.

Northbound APIs spielen während der Designphase eine entscheidende Rolle, indem sie wichtige Komponenten wie Testdefinitionen, Merkmale, Maßnahmen und Schwellenwerte erstellen und verwalten. Diese APIs ermöglichen es dem System CSPM, die Spezifikationen und Parameter für jeden Test zu definieren, z. B. Testtyp und -umfang, die dann verwendet werden, um eindeutige Testläufe mit Bezeichnern wie externen IDs oder sys\_id zu generieren. Nachdem diese Testdefinitionen eingerichtet wurden, erleichtern Northbound APIs die Erstellung von Testläufen basierend auf diesen vordefinierten Spezifikationen. Wenn ein Test eine weitere Aufgliederung in kleinere Aufgaben erfordert, verarbeiten die Northbound APIs diese Aufgliederung. Weitere Informationen finden Sie unter [Service Test Management Open API](#).

Wenn es Zeit für die Ausführung der Tests ist, kommen APIs mit dem API-Zustand ins Spiel. Wenn bei dem Test beispielsweise ein Geschwindigkeitstest ausgeführt wird, wird er nicht direkt auf Ihrem System, sondern auf einem externen Gerät wie einem Router oder einer anderen Netzwerkkomponente durchgeführt. Die Southbound APIs sind für das Senden dieser Testanweisungen an die externen Systeme verantwortlich, in denen die Tests durchgeführt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter [Kundenservice Problem-Management wird mit externen Systemen in Richtung Osten integriert](#).

Insgesamt werden Northbound-APIs zum Entwerfen und Einrichten der Tests in der Anwendung CSPM verwendet, während Southbound-APIs die Ausführung dieser Tests auf externen Systemen verarbeiten. Dieser zweistufige Ansatz ermöglicht einen nahtlosen Flow von der Testdefinition bis zur Ausführung auf verschiedenen Plattformen.

## Kundenservice Problem-Management konfigurieren

Mit Kundenservice Problem-Management (CSPM) definieren Sie die Tests zur Diagnose von Serviceproblemen. Implementieren Sie gezielte Lösungen basierend auf Testergebnissen, um diese Probleme zu lösen.

Zur Konfiguration von CSPM müssen die folgenden Anwendungen eingerichtet werden, um Serviceprobleme von der Erkennung bis zur Lösung zu verwalten:

### Kundenservice Problem-Management

Optimiert die Behandlung von servicebezogenen Problemen. Sie ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern, entweder einen Fall zu initiieren oder auf die vorhandenen Fälle zuzugreifen, die als Reaktion auf die Probleme von Kunden erstellt wurden. Diese Anwendung dient als zentraler Hub für die Nachverfolgung, Verwaltung und Lösung von Kundenproblemen.

### Service-Testmanagement

Ermöglicht Ihnen das Definieren und Verwalten verschiedener Tests, die zur Diagnose von Serviceproblemen beitragen. Mit dieser Anwendung können Serviceteams überprüfen, ob sie über robuste Testverfahren verfügen, die für die Identifizierung der Ursachen von Problemen und die Implementierung rechtzeitiger Lösungen von entscheidender Bedeutung sind.

Führen Sie als Administrator die folgenden Schritte aus, um Kundenservice Problem-Management zu konfigurieren:

- Aktivieren Sie die Anwendung Kundenservice Problem-Management.
- Definieren Sie Testdefinitionen. Weitere Informationen finden Sie unter [Testdefinitionen einrichten](#).

## Kundenservice Problem-Management aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin Kundenservice Problem-Management (sn\_sprb\_mgmt) für Kundenservice Problem-Management, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten, und aktivieren Sie zugehörige ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind.

### Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#) .

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Erforderliche Plugins: Die folgenden Plugins müssen installiert worden sein:
  - Service-Testmanagement (sn\_st\_mgmt)
  - Kundenservice (com.sn\_customerservice)
  - Kundenservice Falltypen (com.snc.csm\_case\_types)
  - Playbook-Experience Kern (com.glide.playbook\_experience.config)
  - ServiceNow IntegrationHub Installationsprogramm des Starterpakets (com.glide.hub.integrations)
  - Playbook für Kundenservice Problem-Management (sn\_csm\_playbook)
  - Auswahl für Anwendungs-Spoke (sn\_appss)
  - Telecommunications, Media, and Technology Core (sn\_tmt\_core)
  - Product Inventory Advanced (sn\_prd\_inv)
  - Offene Telekommunikations-APIs (com.sn\_tmf\_api)

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

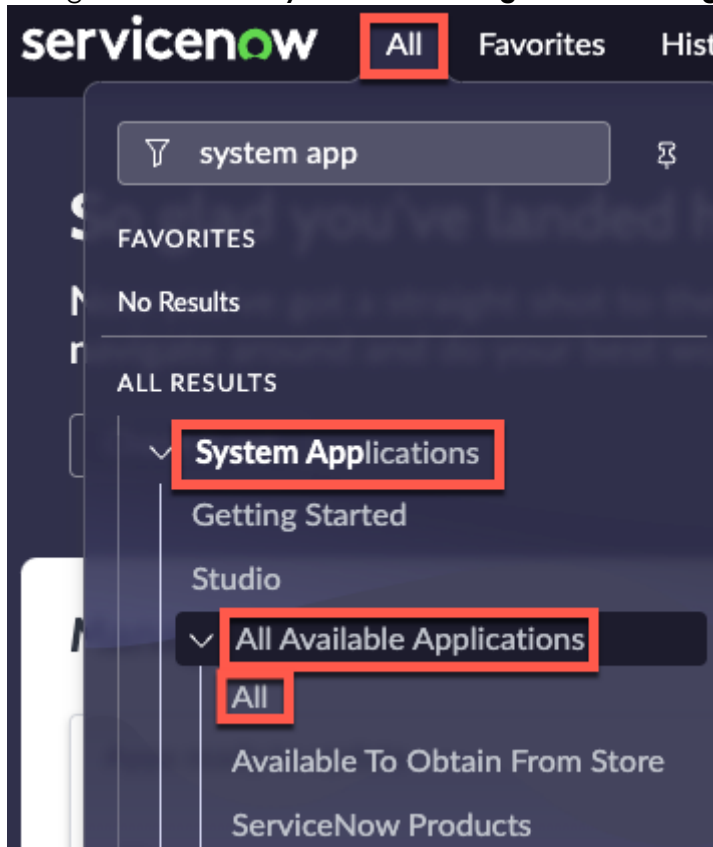
Die folgenden Elemente werden mit Kundenservice Problem-Management installiert:

- Rollen
- Tabellen
- Eigenschaften

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit Kundenservice Problem-Management installierte Komponenten](#) und [Kundenservice Problem-Management -Eigenschaften](#).

## Prozedur

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Kundenservice Problem-Management (sn\_sprb\_mgmt).

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

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

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ die Anwendungsabhängigkeiten.

Alle abhängigen Plugins und Anwendungen, die enthalten sind oder installiert werden müssen, werden im Dialogfeld aufgelistet.

4. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, wählen Sie **Demodaten laden aus**.

(Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

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

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

## Testdefinitionen einrichten

Definieren Sie Tests für einen bestimmten Servicetyp, ein bestimmtes Produktmodell oder einen bestimmten Bestand, um servicebezogene Probleme zu beheben.

Die Testdefinition enthält Merkmale, Beziehungen, Testmaßdefinitionen, Messkonsequenzen und Schwellenwertregeln. Diese Entitäten ermöglichen es dem System, relevante Tests für das Serviceproblem auszulösen, um die Ursache des Problems zu identifizieren. Sie können diese Entitäten für jeden Test basierend auf Ihren Anforderungen definieren.

Eine Servicetestdefinition beschreibt die zu konfigurierenden Parameter und die für einen bestimmten Servicetest zu messenden Metriken. Diese Parameter sind in der Testdefinition definiert. Sie können während der Ausführung festgelegt werden, um die Tests auszuführen, mit denen das Serviceproblem effektiv gemessen wird. Dieser strukturierte Ansatz stellt sicher, dass der Test korrekt durchgeführt wird und alle Daten gesammelt werden, die zur Identifizierung des Problems des Service erforderlich sind.

### Erstellen Sie eine Testdefinition

Erstellen Sie eine Testdefinition, um Tests zu definieren, die bei der Behebung eines Problems helfen können, das bei einem bestimmten Service- oder Produktmodelltyp auftritt. Verwenden Sie beispielsweise einen Geschwindigkeitstest, um Internetprobleme zu beheben.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testdefinitionen > Alle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Servicetestdefinition

| Feld     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer   | Automatisch generierte ID für die Testdefinition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Name     | Name der Testdefinition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Besitzer | Name der Person, die für die Pflege dieser Definition verantwortlich ist.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Status   | <p>Status der Testdefinition.</p> <p>Entwurf</p> <p>Nicht veröffentlichter Entwurf der Servicetestdefinition, der zugewiesen wird, wenn Sie den Definitionsdatensatz zum ersten Mal erstellen.</p> <p>Veröffentlicht</p> <p>Veröffentlichte Servicetestdefinition, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung veröffentlichen.</p> |

| Feld               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | <p>Die Servicetestdefinition und die zugehörigen Tabellen können im Status „Veröffentlicht“ nicht geändert werden.</p> <p>Deaktiviert<br/>Servicetestdefinition, die stillgelegt ist.</p> <p>Archiviert<br/>Servicetestdefinition wird nicht mehr im Diagnoseprozess verwendet.</p> |
| Veröffentlicht auf | Datum, an dem die Testdefinition veröffentlicht wird.                                                                                                                                                                                                                               |
| Ausgesondert am    | Datum, an dem die Testdefinition außer Kraft gesetzt wird.                                                                                                                                                                                                                          |
| Beschreibung       | Beschreibung für die Testdefinition.                                                                                                                                                                                                                                                |

#### 4. Wählen Sie **Absenden**.

### Definieren Sie ein Merkmal für die Testdefinition

Fügen Sie ein Merkmal für einen Test hinzu, um die Eigenschaften zu bestimmen, die zum Ausführen und Auswerten des Tests erforderlich sind.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

#### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testdefinitionen > Alle**.
2. Wählen Sie die Testdefinition aus, die Sie öffnen möchten.
3. Fügen Sie in der zugehörigen Liste Testdefinitionsmerkmale ein Merkmal hinzu, indem Sie **Neu** auswählen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Testdefinitionsmerkmale

| Feld    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Merkmal | <p>Service- oder Produkteigenschaft des Tests, mit deren Hilfe die Effektivität des definierten Merkmals bestimmt wird. Wenn Sie beispielsweise Download-Geschwindigkeitsmerkmale für die Geschwindigkeitstest-Definition auswählen, testet das System die Download-Geschwindigkeit, um das Problem</p> |

| Feld           | Beschreibung                                                                           |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                | zu beheben, das aufgrund eines Internetausfalls aufgetreten ist.                       |
| Merkmaloption  | Merkmalsoptionen für ein Merkmal.                                                      |
| Testdefinition | Automatisch ausgefüllter Name der Testdefinition, für die Sie die Merkmale definieren. |

5. Wählen Sie **Absenden**.

## Definieren Sie die Beziehung zwischen den Testdefinitionen

Definieren Sie Beziehungen für eine Testdefinition, um sie mit anderen Testspezifikationen zu verbinden und ihnen zuzuordnen. Dieser Prozess stellt eine umfassende Testabdeckung sicher und stellt sicher, dass die Tests an den Testzielen ausgerichtet sind.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testdefinitionen > Alle**.
2. Wählen Sie die Testdefinition aus, die Sie öffnen möchten.
3. Definieren Sie in der zugehörigen Liste Testdefinitionsbeziehungen eine Beziehung, indem Sie **Neu** auswählen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

### Testdefinitionsbeziehung

| Feld                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer                    | Automatisch generierte ID für die Testspezifikation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Testdefinition            | Automatisch ausgefüllter Name der Testdefinition, für die Sie eine Beziehung definieren.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Zugehörige Testdefinition | Name der anderen Testdefinition, mit der Sie diesen Test verbinden möchten.<br><br><b>i Hinweis:</b> Stellen Sie sicher, dass sich die ausgewählte Testdefinition von der unterscheidet, für die die Beziehung hergestellt wird. Die Zuordnung zwischen den Testdefinitionen muss eindeutig sein und sich entweder im Status „Veröffentlicht“ oder „Entwurf“ befinden. |
| Typ                       | Typ der Beziehung, die in mit der zugehörigen Testdefinition definiert ist, z. B. Abhängigkeit.                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Feld        | Beschreibung                                     |
|-------------|--------------------------------------------------|
| Reihenfolge | Reihenfolge, in der dieser Test ausgeführt wird. |

5. Wählen Sie **Absenden**.

## Definieren Sie die Beziehung zwischen Testdefinition und Spezifikationen oder Produktmodell

Stellen Sie eine Beziehung zwischen Testdefinitionen und den jeweiligen Spezifikationen oder Produktmodellen her, um die Tests zu bestimmen, die für einen bestimmten Bestand ausgeführt werden müssen. Diese Beziehung stellt sicher, dass die entsprechenden Tests identifiziert und basierend auf den definierten Spezifikationen ausgeführt werden. Ohne diese Zuordnung kann das System die erforderlichen Tests für jeden Bestandsartikel nicht genau zuweisen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testdefinitionen > Alle**.
2. Wählen Sie die Testdefinition aus, die Sie öffnen möchten.
3. Definieren Sie in der zugehörigen Liste Spezifikation oder Produktmodell zu Testdefinitionsbeziehung eine Beziehung, indem Sie **Neu** auswählen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Beziehung von Spezifikation zu Testdefinition

| Feld           | Beschreibung                                                                          |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Spezifikation  | Name der Spezifikation.                                                               |
| Produktmodell  | Name des Bestands.                                                                    |
| Testdefinition | Automatisch ausgefüllter Name der Testdefinition, für die Sie eine Beziehung angeben. |

5. Wählen Sie **Absenden**.

## Definieren Sie Testmaßdefinitionen für einen Servicetest

Definieren Sie eindeutige Testmetriken wie Parameter und Kriterien, um den Test während des Tests für einen bestimmten Service auszuführen. Diese Metriken tragen dazu bei, dass der Service die gewünschten Standards und Anforderungen erfüllt, um eine zufriedenstellende Anwender-Experience zu bieten.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testdefinitionen > Alle**.
2. Wählen Sie die Testdefinition aus, die Sie öffnen möchten.

3. Definieren Sie in der zugehörigen Liste Testmaßdefinitionen Testmaße für den Service, indem Sie **Neu** auswählen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Testmaßdefinition

| Feld                        | Beschreibung                                                                                                             |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer                      | Automatisch generierte ID für die Testmaßdefinition                                                                      |
| Name                        | Name der Testmaßdefinition.                                                                                              |
| Metrikname                  | Eindeutiger Name für die Metrikdefinition.                                                                               |
| Werttyp                     | Typ des Merkmalswerts.<br>Datentyp: Zeichenfolge                                                                         |
| Maßeinheit                  | Messbarer Wert, der zur Berechnung der Leistung eines Service verwendet wird, z. B. Sekunden, Minuten, Tage und mehr.    |
| Testdefinition              | Automatisch ausgefüllter Name der Testspezifikation, für die Sie diese Testmaßnahme definieren.                          |
| Erfassungshäufigkeit        | Häufigkeit, mit der der Testmetrikdatensatz aktualisiert wird. Zum Beispiel einmal, täglich, wöchentlich oder monatlich. |
| Erfassungsmethode           | Methode zum Erfassen der Häufigkeit, z. B. automatisch oder manuell.                                                     |
| Erfassungszeitraum          | Zeitraum der Erfassung zur Berechnung der Dauer, z. B. Tage und Stunden.                                                 |
| Gültigkeitsstartdatum/-zeit | Gültiges Datum und Uhrzeit, zu der der Test wirksam wird.                                                                |
| Gültigkeitsenddatum/-zeit   | Gültiges Datum und Uhrzeit, zu der die Prüfung abläuft.                                                                  |
| Metrikbeschreibung          | Beschreibung der Testmetriken.                                                                                           |

5. Wählen Sie **Absenden**.

### Definieren Sie Schwellenwertregeln für eine Testmaßdefinition

Legen Sie Regeln oder Kriterien fest, um die Ergebnisse von Testmaßnahmen auszuwerten. Diese Regeln legen Schwellenwerte fest, die die akzeptablen Leistungs- und Qualitätsmetriken für einen zu bewertenden Service bestimmen. Wenn die Testmessergebnisse diese Schwellenwerte überschreiten oder darunter fallen, weist dies auf eine Abweichung vom erwarteten Leistungsniveau hin.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testdefinitionen > Alle**.
2. Wählen Sie die Testdefinition aus, die Sie öffnen möchten.
3. Definieren Sie in der zugehörigen Liste Schwellenwertregeln eine Schwellenwertregel für eine Testmaßnahme, indem Sie **Neu** auswählen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

### Schwellenwertregel

| Feld                              | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer                            | Automatisch generierte ID für die Testmaßdefinition.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Name                              | Name der Schwellenwertregel.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Testmaßdefinition                 | Name der Testmaßdefinition, für die Sie Schwellenwertregeln definieren.                                                                                                                                                                                                                                      |
| Konformitätsvergleich exakt       | Option, um zu bestimmen, ob der zu testende Service die definierten Kriterien erfüllt.                                                                                                                                                                                                                       |
| Konformitätsziel exakt            | Option, um zu bestimmen, ob sich der Service oder das System unter den angegebenen Bedingungen wie erwartet verhält.<br><br>Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option <b>Konformitätsvergleich exakt</b> ausgewählt ist.                                                                               |
| Konformitätsvergleichsuntergrenze | Unterer Bereich des Schwellenwerts für den Vergleich der Testmessergebnisse.                                                                                                                                                                                                                                 |
| Konformitätsvergleichsobergrenze  | Oberer Bereich des Schwellenwerts für den Vergleich der Testmessergebnisse.                                                                                                                                                                                                                                  |
| Schweregrad                       | Schweregrad dieser Regel.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Toleranzzeitraum                  | Angegebenes Zeitintervall, während dessen Überschreitungsereignisse aktiviert sind, ohne unmittelbare Konsequenzen oder Aktionen auszulösen.                                                                                                                                                                 |
| Anzahl der zulässigen Kreuzungen  | Anzahl der Vorkommen einer Schwellenwertüberschreitung, die innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens zulässig sind, bevor Konsequenzen ausgelöst werden.                                                                                                                                                       |
| Konformitätszieluntergrenze       | Untere Grenze, die bestimmt, ob ein bestimmter Grenzwert überschritten oder nicht mehr überschritten wird.<br><br> <b>Hinweis:</b> Dieser Wert muss größer als die im <b>Konformitätsziel</b> definierte Obergrenze sein. |

| Feld                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konformitätszielobergrenze | Obergrenze, die bestimmt, ob der Schwellenwert überschritten oder nicht mehr überschritten wird.<br><br><b>i Hinweis:</b> Dieser Wert muss kleiner als der im Konformitätsziel definierte untere Grenzwert sein. |
| Beschreibung               | Beschreibung der Schwellenwertregel.                                                                                                                                                                             |

5. Wählen Sie **Absenden**.

## Definieren Sie Messkonsequenzen für die Schwellenwertregeln

Legen Sie Aktionen oder Antworten fest, die ausgelöst werden sollen, wenn die Testmaßergebnisse außerhalb der vordefinierten zulässigen Grenzwerte liegen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testdefinitionen > Alle**.
2. Wählen Sie die Testdefinition aus, die Sie öffnen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Threshold Rules“ (Schwellenwertregeln) eine Grenzwertregel aus, für die Sie Konsequenzen definieren möchten.
4. Definieren Sie in der zugehörigen Liste Testmesskonsequenzen Konsequenzen für die Schwellenwertregeln, indem Sie **Neu** auswählen.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

### Messkonsequenzen

| Feld                        | Beschreibung                                                                                              |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer                      | Automatisch generierte ID für die Messkonsequenzen.                                                       |
| Name                        | Name der Messkonsequenz für die Schwellenwertregel. Senden Sie beispielsweise eine Warnung an das System. |
| Vorgegebene Aktion          | Aktion, die ausgeführt wird, wenn die Schwellenwertregel außerhalb des vorgeschriebenen Grenzwerts liegt. |
| Aktion wiederholen          | Option zum Wiederholen der Aktion, bis das gewünschte Ergebnis erreicht ist.                              |
| Schwellenwertregel          | Name der Schwellenwertregel, für die Sie die Messkonsequenzen definieren.                                 |
| Gültigkeitsstartdatum/-zeit | Gültiges Datum und Uhrzeit, zu der der Test wirksam wird.                                                 |

| Feld                      | Beschreibung                                         |
|---------------------------|------------------------------------------------------|
| Gültigkeitsenddatum/-zeit | Gültiges Datum und Uhrzeit, an dem der Test abläuft. |
| Beschreibung              | Beschreibung der Konsequenz der Schwellenwertregel.  |

6. Wählen Sie **Absenden**.

## Veröffentlichen Sie Testdefinitionen

Veröffentlichen Sie die Testdefinitionen, um sicherzustellen, dass Service Desk-Mitarbeiter nur die genehmigten Versionen von Testdefinitionen zur Ausführung sehen. Dies trägt auch dazu bei, die Konsistenz und Kontrolle über aktuelle und zukünftige Testversionen zu gewährleisten.

### Vorbereitungen

Sie müssen sicherstellen, dass das Merkmal und die zugehörigen Optionen der Testdefinition hinzugefügt werden, damit die Tests erfolgreich veröffentlicht und ausgeführt werden können.

Erforderliche Rolle: Administrator

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testdefinitionen > Alle**.
2. Wählen Sie die Testdefinition aus, die Sie veröffentlichen möchten.
3. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

**i Hinweis:** Nachdem Sie eine Testdefinition veröffentlicht haben, können Sie sie nicht mehr ändern oder löschen.

### Ergebnisse

Die Testdefinition wird veröffentlicht, und ihr Status ändert sich von Entwurf in Veröffentlicht.

## Kundenservice Problem-Management wird mit externen Systemen in Richtung Osten integriert

Wenn Sie ein Kundenservice Problem-Management -Abonnement haben, können Sie ausgehende Servicetestausführungsanforderungen an verschiedene externe Systeme übermitteln, indem Sie die Anwendung Kundenservice Problem-Management in die externen Systeme in Richtung Süd integrieren.

### Übersicht über den Test in Richtung Süd

Wenn die Tests ausgeführt werden, werden Anforderungen an die Test- und Diagnosesysteme in Richtung Süd gesendet. Diese Systeme bestimmen dann die Testergebnisse und identifizieren etwaige Fehler.

Mit dieser Integration kann ein Kommunikationsdienstanbieter (Communications Service Provider, CSP) die folgenden Aufgaben ausführen:

- Lösen Sie ausgehende Anforderungen für einen oder mehrere Servicetestläufe aus, indem Sie die TeleManagement Forum (TMF) 653 Open POST order API verwenden.
- Teilen Sie mit den externen Systemen Updates zu den Änderungen während der Ausführung an vorhandenen Testläufen mit ausgehenden Anforderungen.

- Verwalten Sie die eingehende Antwort der ausgehenden Anforderungen für die Testausführung.
- Verwalten Sie die Fehler und Ausnahmen für die ausgehenden Anforderungen und eingehenden Antworten.

## Funktionsweise der Integration

Der Integrationsprozess für CSPM in die externen Service-Testmanagement-Systeme läuft wie folgt ab:

1. Als Administrator aktivieren Sie die Testspezifikation Open API, um die Testläufe aus dem Serviceproblemfall zu erfassen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Service Test Management Open API](#) .

2. Die Integration beginnt jetzt:

- a. Der Testmanager erstellt die Testausführung in der Testausführungstabelle.
- b. Die generierte Nutzlast wird an den Endpunkt des externen Erfüllungssystems gesendet.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von externen Systemendpunkten durch Erstellen einer Integrationsanforderung finden Sie unter [Workflow-Studio Flow-Integrationen](#) .

### Hinweis:

- Wenn der Testlauf in der Entscheidungstabelle als hierarchisch konfiguriert ist, sendet das System alle Testläufe des untergeordneten Service in der Hierarchie an das externe System, das in der Auswahl für Anwendungs-Spoke konfiguriert ist.
- Wenn der Testlauf in der Entscheidungstabelle als nicht hierarchisch konfiguriert ist, senden die Systeme nur den einzelnen Testlauf an das externe System, das in der Auswahl für Anwendungs-Spoke konfiguriert ist.

Weitere Informationen zu Spokes finden Sie [unter Speichen mit Spoke-Generator erstellen](#) .

3. Wenn die Erfüllungsanforderung erfolgreich ist, wird eine Antwort vom externen System empfangen und in der Tabelle „Testlauf“ (sn\_st\_mgmt\_test) erfasst.

-  **Hinweis:** Der Kunde muss das ID-Feld der Testmaßnahmen ausfüllen.

## Kundenservice Problem-Management verwenden

Mit Kundenservice Problem-Management können Sie helfen, die in Kundenbeschwerden identifizierten Serviceproblemfälle zu diagnostizieren und zu lösen.

Kundenservice-Mitarbeiter können den CSM/FSM Configurable Workspace oder das Kundenserviceportal verwenden, um einen Serviceproblemfall zu erstellen und zu lösen. Der Fall ist eine einzige wahrheitsgemäße Quelle, um die vom Kunden geäußerten Probleme nachzuverfolgen und Einblick in sie zu erhalten. Der konfigurierbare Arbeitsbereich bietet einen mehrstufigen Prozess, um mit dem Fall zu beginnen.

## Erstellen Sie im Arbeitsbereich einen Serviceproblemfall

Erstellen Sie einen Serviceproblemfall für ein von einem Kunden angehobenes Problem, damit ein Service Desk-Mitarbeiter daran arbeiten und das servicebezogene Problem lösen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: an\_sprb\_mgmt.agent

Prozedur

- 1. Navigieren zu **Alle > Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich.**
- 2. Wählen Sie das Listensymbol.
- 3. Navigieren zu **Serviceproblemfall > Alle.**
- 4. Wählen Sie **Neu.**
- 5. Wählen Sie auf der Servicedefinitionsseite **Support für Telekommunikationsdienste** aus der Liste aus.
- 6. Wählen Sie die zutreffenden Servicedefinitionen aus der Liste aus.

**Hinweis:** Die Definition des Glasfaser-Breitband-Service wurde als Teil der Demodaten bereitgestellt.

Weitere Informationen zur Servicedefinition finden Sie unter [Servicedefinitionen](#).

- 7. Wählen Sie **Fall erstellen.**

Wenn Sie in der Servicedefinition „**Fall erstellen**“ auswählen, wird das Formular „Playbook-Datensatzgenerator“ angezeigt. Füllen Sie das Playbook-Datensatzgenerator-Formular aus. Weitere Informationen zum Playbook-Datensatzgenerator finden Sie unter [Richten Sie einen Datensatzgenerator für den Falltyp ein](#).

- 8. Füllen Sie die Felder auf dem Aufnahmeformular für das Überprüfungsproblem aus.

Serviceproblemfall

| Feld    | Beschreibung                                                                                                                                                                   |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account | Der Name des Unternehmens, das diesem Fall zugeordnet ist.<br><br>Wenn Sie einen Kontakt im Feld Kontakt auswählen, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt, wenn die Account- |

| Feld                | Beschreibung                                                                                                         |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | Informationen im Kontaktdatensatz verfügbar sind.                                                                    |
| Kontakt             | Name des Kundenkontakts für diesen Fall.                                                                             |
| Service             | Name des betroffenen Service für diesen Fall.                                                                        |
| Kurzbeschreibung    | Beschreibung des Kundenproblems.                                                                                     |
| Tatsächlicher Start | Tatsächliches Startdatum des Problems.                                                                               |
| Problemtyp          | Arten von Problemen <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Frage</li> <li>◦ Problem</li> <li>◦ Funktion</li> </ul> |
| Problemschweregrad  | Importierter Schweregrad für das Problem. Werte 1–4.                                                                 |
| Beschreibung        | Kurze Beschreibung des Kundenproblems.                                                                               |

## 9. Wählen Sie **Fortsetzen**.

### Erstellt im Kundenserviceportal einen Serviceproblemfall

Kunden können im Kundenservice-Portal einen Serviceproblemfall erstellen, um ein Problem mit dem Service zu melden.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_sprb\_mgmt.customer

#### Prozedur

1. Rufen Sie das Kundenservice-Portal auf, indem Sie die URL Ihrer Instanz aufrufen und das Suffix /csm anhängen.
2. Wählen Sie auf der -Homepage **Hilfe erhalten**.
3. Wählen Sie in den **Kategorieneine Supportkategorie** aus der Liste aus.
4. Wählen Sie **Serviceproblemfall erstellen aus**.

Fallformular wurde mit dem Datensatzersteller erstellt. Weitere Informationen zum Erstellen eines Datensatzerstellers finden Sie unter [Datensatzersteller](#) .

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Home > Customer Service > Support > Create a Service Problem Case

Search

### Create a Service Problem Case

Create a service problem case to report an issue about your service

\* Indicates required

Account

\* Service

\* Short Description

Description of the issue

 Add attachments

Submit

Required information

[Service](#) [Short Description](#)

### Serviceproblemfall

| Feld                                                 | Beschreibung                                                                     |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Account                                              | Dieser Account wird standardmäßig für den angemeldeten Anwenderaccount verwendet |
| Kurzbeschreibung                                     | Beschreibung des Problems.                                                       |
| Service                                              | Services im Zusammenhang mit dem angemeldeten Anwenderaccount.                   |
| Description of the issue (Beschreibung des Problems) | Kurze Beschreibung des Problems.                                                 |

### 6. Wählen Sie **Absenden**.

Wenn der Serviceproblemfall übermittelt wird, wird die Phase automatisch auf **Verifizieren** und den Status **Neugesetzt**.

## Diagnostizieren und lösen Sie einen Serviceproblemfall

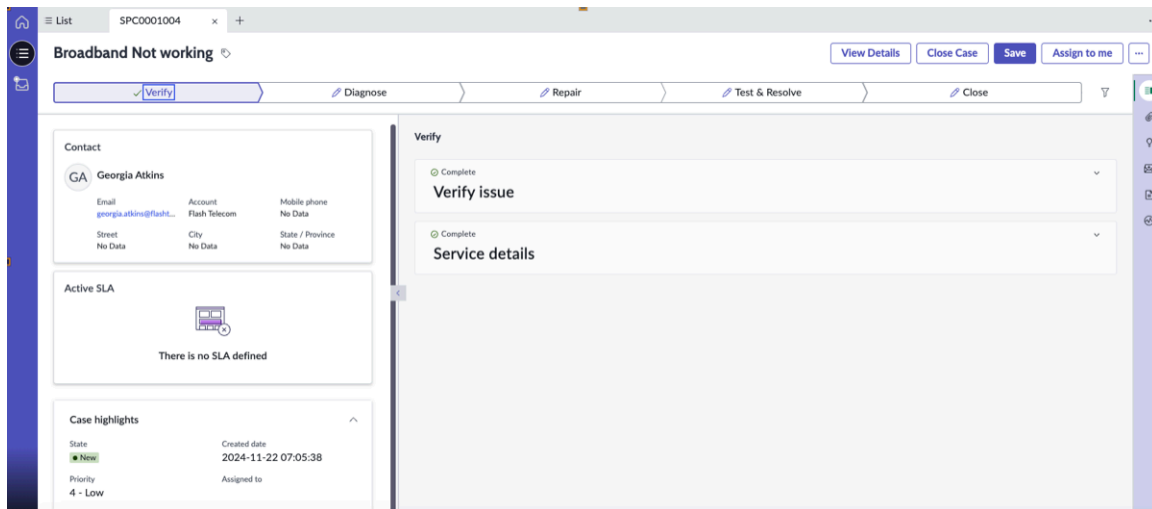
Als Kundenservice-Mitarbeiter überprüfen, diagnostizieren, lösen und schließen Sie einen Serviceproblemfall für das servicebezogene Problem, das bei einem Kunden aufgetreten ist.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Serviceproblemfall durchläuft mehrere Phasen vom Start bis zum Abschluss. Es beginnt damit, dass ein Kundenservice-Mitarbeiter das Problem überprüft und überprüft. Als Nächstes kommt die Diagnosephase, in der systemspezifische Tests ausgeführt werden, um die Ursache zu identifizieren. Nach den Tests geht der Service Desk-Mitarbeiter zur Reparatur über und erstellt eine Aufgabe, um das identifizierte Problem zu beheben. Der Service Desk-Mitarbeiter befolgt die Anweisungen in der Reparaturaufgabe, um die Problembereiche zu beheben. Sobald die Reparatur abgeschlossen ist, wird der Service erneut getestet, um zu bestätigen, dass das Problem gelöst wurde. Schließlich wird der Fall basierend auf dem Feedback des Kunden zur bereitgestellten Lösung gelöst und geschlossen.



## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Navigieren zu **Serviceproblemfall > Mir zugewiesen**.
4. Öffnen Sie einen Serviceproblemfall im Status Neu oder Offen.
5. Überprüfen und verifizieren Sie den Serviceproblemfall.
  - a. Erweitern Sie auf der Registerkarte **VerifizierenProblem verifizieren**, und überprüfen und überprüfen Sie dann die allgemeinen Details für das Serviceproblem.
  - b. Erweitern Sie **Service details**, und überprüfen Sie die verbleibenden Details des Service.
  - c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

**i Hinweis:** Bevor der Status in „Geschlossen“ geändert wird, können die Felder im Formular für den Serviceproblemfall auf der Karte mit den Fallhervorhebungen bearbeitet werden.

Der Serviceproblemfall wechselt in die Phase „Diagnose“.

6. Diagnostizieren Sie den Serviceproblemfall, um die Ursache des Problems zu identifizieren.
  - a. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Verfügbare Tests** eine Liste der Datensätze, die die auszuführenden Tests anzeigen.

Zur Diagnose des Problems schlägt das System automatisch einen oder mehrere Tests vor, die für die im Serviceproblemfall beschriebenen Details relevant sind. Diese Tests sind die Testdefinitionen, die beim Konfigurieren Kundenservice Problem-Management von definiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Testdefinition](#).

**i Hinweis:** Um Konflikte zu vermeiden, lässt das System zu, dass jeweils nur ein Test ausgeführt wird. Dies gilt auch, wenn Sie mehrere Client-Test-Runner-Fenster geöffnet haben.

- b. Wählen Sie **Ausführen** vor dem Test, den Sie zur Diagnose des Problems ausführen möchten.
- c. Wählen Sie im Dialogfeld „Test“ eine Option aus, um den Test jetzt auszuführen oder für einen späteren Zeitpunkt zu planen, und wählen Sie dann **Test ausführen** aus.

- d. Wählen Sie die Registerkarte **Testergebnisse** aus, und prüfen Sie die Ergebnisse der im vorherigen Schritt durchgeführten Tests, und prüfen Sie, ob die einzelnen Tests bestanden oder fehlgeschlagen sind.  
Die fehlgeschlagenen Tests zeigen an, dass die Ursachen des Serviceproblems identifiziert wurden und repariert werden müssen.
- e. Wahlweise: Wählen Sie für ein bestimmtes Testergebnis das Symbol **Details anzeigen**, um die zugehörigen Details anzuzeigen.
- f. Wahlweise: Wählen Sie für ein bestimmtes Testergebnis das Symbol **Test erneut ausführen**, um es erneut auszuführen.
- g. Wählen Sie **Fortsetzen**.
- h. Wahlweise: Wählen Sie auf der Registerkarte **DiagnoseaufgabenErstellen** aus, um die Diagnoseaufgaben manuell zu erstellen.

Der Fall wird in die Phase Reparieren verschoben.

7. Reparieren Sie den Serviceproblemfall, indem Sie eine neue oder automatisierte Reparaturaufgabe erstellen.
  - Um automatisch eine Reparaturaufgabe zur Behebung des Serviceproblems zu erstellen, wählen Sie **Automatisierte Aufgabe generieren aus**.
  - Um manuell eine angepasste Reparaturaufgabe zur Behebung des Serviceproblems zu erstellen, wählen Sie **Aufgabe erstellen**

Für alle fehlgeschlagenen Testfälle im Zusammenhang mit dem diagnostizierten Serviceproblem wird eine Reparaturaufgabe erstellt. Für jede eindeutige Service- und Testspezifikation wird nur eine Reparaturaufgabe erstellt. Der Service Desk-Mitarbeiter kann dann daran arbeiten und diese Reparaturaufgabe schließen.

- a. Wählen Sie die Reparaturaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten, z. B. RT0001101.
- b. Überprüfen Sie im Formular „Lösungsaufgabe“ die Aufgabendetails, um die fehlgeschlagenen Tests zu identifizieren, und arbeiten Sie dann an diesen Tests, um das Serviceproblem zu beheben.
- c. Wählen Sie im **Feld** Auswählen einen geeigneten Status aus der Liste aus, um die Reparaturaufgabe zu aktualisieren oder zu schließen, z. B. Geschlossen – vollständig.
- d. Wählen Sie **Speichern**, und schließen Sie die Lösungsaufgabe.

- e. Wählen Sie **Fortsetzen**.  
Der Fall wird in die Phase Testen und Lösen verschoben.

8. Überprüfen Sie den Teststatus, und lösen Sie den Serviceproblemfall.

- a. Erweitern Sie die Testzusammenfassung, um den Status des Tests zu überprüfen, den Sie in der Reparaturphase korrigiert haben.
- b. Erweitern Sie Lösen, und füllen Sie die Felder aus.

#### Lösen

| Feld        | Beschreibung                                                                        |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Lösungscode | Wie der Fall gelöst wird. Beispiel: Behoben durch Support/Anleitung bereitgestellt. |

| Feld                              | Beschreibung                                                                               |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ursache                           | Ursache des Serviceproblemfalls.                                                           |
| Lösungsnotizen                    | Fasst die Lösung eines Serviceproblemfalls zusammen.                                       |
| Details zu Kommentaren hinzufügen | Lösungshinweise, die für jeden verfügbar sind, der den Fallaktivitätenstrom anzeigen kann. |

**c. Wählen Sie **Fall lösen aus.****

Der Abschnitt Fall-Highlights wird mit dem aktuellen Status aktualisiert, z. B. Gelöst.

**9. Schließen Sie den Serviceproblemfall.**

**a. Wechseln Sie zur Phase Schließen, und füllen Sie die Felder aus.**

**Formular „Fall schließen“.**

| Feld                                         | Beschreibung                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lösungscode                                  | Codewert, der erklärt, wie der Fall gelöst wird. Beispiel: Behoben durch Support/Anleitung bereitgestellt.                                                   |
| Lösungsnotizen                               | Fasst die Lösung eines Serviceproblemfalls zusammen.                                                                                                         |
| Details zu Kommentaren hinzufügen            | Option, um die Lösungshinweise für jeden verfügbar zu machen, der den Fallaktivitätenstrom anzeigen kann.                                                    |
| Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden) | Kommentare im Zusammenhang mit dem Serviceproblemfall, falls vorhanden. Diese Kommentare sind für Ihren Kunden sichtbar, der auf diesen Fall zugreifen kann. |
| Arbeitsnotizen                               | Informationen zu Statusübergängen.                                                                                                                           |

**b. Wählen Sie basierend auf dem Kundenfeedback **Lösung akzeptieren** oder **Lösung ablehnen**.**

**Ergebnisse**

Der Serviceproblemfall wurde gelöst und erfolgreich geschlossen.

## Kundenservice Problem-Management-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Kundenservice Problem-Management.

## Mit Kundenservice Problem-Management installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Kundenservice Problem-Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Geschäftsregeln.

### Rollen

Mit Kundenservice Problem-Management werden folgende Rollen hinzugefügt:

#### Mit Kundenservice Problem-Management installierte Rollen

| Rolle                                                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Testdefinitionsmanager<br>[sn_st_mgmt.test_def_manager]   | Ermöglicht das Einrichten, Erstellen und Aktualisieren von Servicetestdefinitionen und allen zugehörigen untergeordneten Entitäten. Darüber hinaus beinhaltet diese Rolle die Möglichkeit, den Produktkatalog anzuzeigen. |
| Testdefinitions-Viewer<br>[sn_st_mgmt.test_def_viewer]    | Ermöglicht das Lesen der Servicetestdefinition und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten.                                                                                                                           |
| Testdefinitionsautor<br>[sn_st_mgmt.test_def_writer]      | Ermöglicht Ihnen das Schreiben der Servicetestdefinition und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten. Darüber hinaus enthält diese Rolle die Rolle des Betrachters der Testdefinition.                                |
| Testdefinitionsersteller<br>[sn_st_mgmt.test_def_creator] | Ermöglicht Ihnen das Erstellen der Servicetestdefinition und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten. Darüber hinaus enthält diese Rolle die Rolle des Betrachters der Testdefinition.                                |
| Testdefinition löschen<br>sn_st_mgmt.test_def_delete      | Ermöglicht das Löschen der Servicetestdefinition und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten.                                                                                                                         |
| Testausführungsmanager<br>[sn_st_mgmt.test_manager]       | Ermöglicht das Auslösen oder Aktualisieren von Servicetestergebnissen und allen zugehörigen untergeordneten Entitäten. Darüber hinaus enthält diese Rolle die Rolle „Produktbestandsbetrachter“.                          |
| Testausführungs-Viewer<br>[sn_st_mgmt.test_viewer]        | Ermöglicht das Lesen des Servicetests und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten.                                                                                                                                    |
| Testausführungs-Writer<br>[sn_st_mgmt.test_writer]        | Ermöglicht Ihnen, den Servicetest und alle zugehörigen untergeordneten Entitäten zu schreiben. Darüber hinaus enthält diese Rolle die Test-Viewer-Rolle.                                                                  |
| Testausführungsersteller                                  | Ermöglicht Ihnen das Erstellen des Servicetests und aller zugehörigen                                                                                                                                                     |

## Mit Kundenservice Problem-Management installierte Rollen (Fortsetzung)

| Rolle                                                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [sn_st_mgmt.test_creator]                                     | untergeordneten Entitäten. Darüber hinaus enthält diese Rolle die Test-Viewer-Rolle.                                                                                                                                                      |
| Testausführungslöschung<br>[sn_st_mgmt.test_delete]           | Ermöglicht das Löschen des Servicetests und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten.                                                                                                                                                  |
| Testintegrator<br>[sn_sprb_mgmt.test_integrator]              | Ermöglicht das Erstellen und Aktualisieren der Servicetestdefinitionen, Servicetests und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten.                                                                                                     |
| Serviceproblemfallnavigator<br>[sn_sprb_mgmt.navigation_menu] | Ermöglicht die Navigation durch die Serviceproblemfälle.                                                                                                                                                                                  |
| Serviceproblemfall-Beauftragter<br>[sn_sprb_mgmt.agent]       | Ermöglicht das Erstellen, Lesen und Schreiben der Serviceproblemfälle. Darüber hinaus beinhaltet diese Rolle die Möglichkeit, Testläufe auszuführen und die Diagnosetestergebnisse anzuzeigen.                                            |
| Serviceproblemfall-Kunde<br>[sn_sprb_mgmt.customer]           | Ermöglicht das Erstellen, Lesen und Schreiben der Serviceproblemfälle im Kundenserviceportal. Darüber hinaus beinhaltet diese Rolle die Möglichkeit, den Bestand anzuzeigen.                                                              |
| Serviceproblemfalladministrator<br>[sn_sprb_mgmt.admin]       | Ermöglicht das Erstellen, Lesen und Schreiben des Serviceproblemfalls, der Testläufe und der Testdefinitionen. Darüber hinaus beinhaltet diese Rolle die Möglichkeit, die Ergebnisse von Diagnosetests und die Lösungsaufgabe anzuzeigen. |

## Tabellen

Kundenservice Problem-Management fügt die folgenden Tabellen hinzu.

## Mit Kundenservice Problem-Management installierte Tabellen

| Tabelle                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servicetestdefinition   | Beschreibung des Servicetests hinsichtlich der zu konfigurierenden Parameter und der zu ergreifenden Maßnahmen.<br><br>Testdefinitionen sind Konfigurationen, die erforderlich sind, um einen bestimmten Test für den betroffenen Service auszuführen. |
| Testdefinitionsmerkmale | Eigenschaften oder Attribute, die vor dem Ausführen des Tests konfiguriert oder platziert werden müssen.                                                                                                                                               |

## Mit Kundenservice Problem-Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

| Tabelle                                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Testmaßdefinition                              | Definieren Sie ein Maß für einen bestimmten Aspekt eines Produkt-, Service- oder Ressourcentests, z. B. verlorene Pakete oder Konnektivitätsstatus.                                         |
| Schwellenwertregel                             | Regel, die die Bedingung (erhöhen oder löschen) definiert, die erfüllt sein muss, um Konsequenzen anzuwenden, wenn ein Schwellenwert überschritten wird oder nicht mehr überschritten wird. |
| Messkonsequenzen                               | Aktion, die ausgeführt werden soll, wenn eine Schwellenwertregel überschritten wird. Die Aktion kann eine vorgeschriebene Aktion oder Benachrichtigung sein.                                |
| Testdefinitionsbeziehung                       | Hierarchie der TestdefinitionenDie Beziehung kann eine Ersetzungs-, Abhängigkeits- oder Ausschlussbeziehung zwischen Testspezifikationen sein.                                              |
| Beziehung von Spezifikation zu Testdefinition. | Beziehung von Testdefinition zu Spezifikation (Produkt/Service/Ressource) oder Produktmodell.                                                                                               |
| Testausführung                                 | Testlauf mit tatsächlichen Testmaßwerten und Regelverstößen.                                                                                                                                |
| Testmerkmal                                    | Beschreibung eines Merkmals von Servicetest durch ein Name-Wert-Paar.                                                                                                                       |
| Testmaß                                        | Messung eines bestimmten Aspekts eines Produkt-, Service- oder Ressourcentests, z. B. verlorene Pakete oder Konnektivitätsstatus.                                                           |
| Verstoß gegen Schwellenwertregel               | Verstoß gegen eine Regel, die die Definition der Schwellenwertregel definiert.                                                                                                              |
| Angewendete Konsequenz                         | Die Aktion, die ausgeführt werden soll, wenn ein Verstoß gegen die Schwellenwertregel auftritt. Die Aktion kann eine vorgeschriebene Aktion oder Benachrichtigung sein.                     |
| Diagnoseaufgabe                                | Aufgabenerweiterung. Aufgabe für einen Service Desk-Mitarbeiter, Tests für Services auszulösen.                                                                                             |
| Lösungsaufgabe                                 | Aufgabenerweiterung. Aufgabe für einen Service Desk-Mitarbeiter zur Reparatur und Lösung basierend auf Testfehlern.                                                                         |
| Serviceproblemfall                             | Fallerweiterung und ein neuer Falltyp.                                                                                                                                                      |

## Kundenservice Problem-Management -Eigenschaften

Kundenservice Problem-Management verwendet die folgenden Systemeigenschaften, die sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys\_properties] befinden.

### Mit Kundenservice Problem-Management installierte Eigenschaften

| Eigenschaft                                                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_st_mgmt.logging                                          | Protokollierung für Service-Testmanagement. Aktiviert oder deaktiviert die Protokollierung. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Wahr/Falsch</li> <li>• Standardwert: falsch</li> </ul>                                                 |
| glide.ui.sn_st_mgmt_test_measure_definition_activity.fields | Aktivitätsformatierer-Felder für Testmaßdefinition.                                                                                                                                                                                              |
| glide.ui.sn_st_mgmt_test_measure_activity.fields            | Aktivitätsformatierer-Felder für Testmaß.                                                                                                                                                                                                        |
| glide.ui.sn_st_mgmt_test_definition_activity.fields         | Aktivitätsformatierer-Felder für Servicetestdefinition.                                                                                                                                                                                          |
| glide.ui.sn_st_mgmt_test_activity.fields                    | Aktivitätsformatierer-Felder für Servicetest                                                                                                                                                                                                     |
| sn_sprb_mgmt.pagination.maximum_limit                       | Höchste Anzahl von Elementen, die pro Seite in einer API-Anforderung abgerufen oder angezeigt werden können. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Ganzzahl</li> <li>• Standardwert: 100</li> </ul>                                      |
| sn_sprb_mgmt.pagination.set_limit                           | Die von Ihnen festgelegte Anzahl von Datensätzen, die auf dieser bestimmten Seite der Ergebnisse in einer API-Anforderung empfangen werden sollen. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Ganzzahl</li> <li>• Standardwert: 20</li> </ul> |

## Domain Separation und Kundenservice Problem-Management

Domain Separation bietet eine strukturierte und effiziente Möglichkeit, komplexe, mehrstufige Organisationsumgebungen zu verwalten. Sie ermöglicht maßgeschneiderten Zugriff und Steuerung, stellt sicher, dass Anwender nur die Daten sehen, die für ihre Domäne relevant sind, und verbessert dadurch die Sicherheit und Effizienz.

### Support-Stufe: Basis

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

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

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

## Übersicht

Kundenservice Problem-Management (CSPM) unterstützt die Domänenentrennung auf Account-Ebene. Alle Kundendaten- und Serviceproblemfälle sind auf Accountebene (Kundenebene) getrennt.

## So funktioniert Domain Separation in Kundenservice Problem-Management

- Stellen Sie sicher, dass das Konto gemäß den Richtlinien zur Domänenentrennung in Kundenservice-Management domänengetrennt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Domain Separation und Customer Service Management](#) .
- Kundendetails und Serviceproblemfälle werden anhand des Account-Namens domänengetrennt.
- Wenn ein Administrator Erfüllungsmitarbeiter und Manager zur Bearbeitung der Serviceproblemfälle für eine bestimmte Domäne zuweist, können diese Mitarbeiter und Manager an diesen Transaktionstypen accountübergreifend arbeiten.

## Domänengetrennte Tabellen

- Serviceproblemfall
- Servicediagnoseaufgabe
- Servicelösungsaufgabe
- Servicetestdefinition
- Testmaßdefinition
- Testdefinitionsmerkmal
- Testdefinitionsbeziehung
- Beziehung von Spezifikation zu Testdefinition
- Schwellenwertregel
- Messkonsequenz
- Testausführung
- Testmerkmal
- Testmaß

- Verstoß gegen Schwellenwertregel
- Angewendete Konsequenz

## Anwendungsfälle

Wenn Kunden- oder Serviceproblemfälle über einen Accountnamen verfügen, kann ein Administrator die Kunden- oder Serviceproblemfälle für verschiedene Domänen identifizieren und trennen.

Wenn Erfüllungsmitarbeiter oder -manager einer Domäne zugewiesen sind, kann ein Administrator sie zuweisen, um an den Serviceproblemfällen für eine bestimmte Domäne (Account) zu arbeiten.

## Wie Domänenwerte an CSPM -Objekte zugewiesen werden

| CSPM-Objekte                                  | Domänenquelle                                                                       |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Serviceproblemfall                            | Ruft den Domänenwert vom Account ab.                                                |
| Servicediagnoseaufgabe                        | Domäne des Unternehmens festlegen.                                                  |
| Servicelösungsaufgabe                         | Einstellungsdomäne von „Unternehmen“ / task_for / task_for.company / default.       |
| Servicetestdefinition                         | Domäne des aktuellen Anwenders festlegen.                                           |
| Testmaßdefinition                             | Einstellungsdomäne aus Testdefinition.                                              |
| Testdefinitionsmerkmal                        | Testdefinitionsmerkmal                                                              |
| Testdefinitionsbeziehung                      | Einstellungsdomäne aus Testdefinition.                                              |
| Beziehung von Spezifikation zu Testdefinition | Domäne aus Testdefinition festlegen.                                                |
| Schwellenwertregel                            | Einstellungsdomäne aus Testmaß.                                                     |
| Messkonsequenz                                | Domäne wird über Schwellenwertregel festgelegt.                                     |
| Testausführung                                | Domäne aus Servicediagnoseaufgabe festlegen.                                        |
| Testmerkmal                                   | Domäne aus Testausführung festlegen.                                                |
| Testmaß                                       | Domäne aus Testausführung festlegen.                                                |
| Verstoß gegen Schwellenwertregel              | Einstellungsdomäne aus Testmaß.                                                     |
| Angewendete Konsequenz                        | Das Festlegen der Domäne aus der Verletzung der Schwellenwertregel hat Kontextmenü. |